



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03427.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: disconformidad con el servicio recibido de ##### en internet y televisión por avería reiterada del Router y del decodificador de tv, por lo que ante la falta de solución optó por tramitar la baja en julio de 2020. Solicita indemnización por los servicios no disfrutados durante varios meses y en especial la anulación de las facturas de agosto 2020 y siguientes.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, alegando que fueron múltiples y reiteradas las peticiones y llamadas para la solución del problema y que, pese al cambio de router, no se consiguió prestar el servicio de TV, ya que al parecer el decodificador estaba averiado.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** alegando que el cliente contactó con el Servicio de Atención al Cliente señalando incidencias con el servicio de internet y ##### TV asociado a la línea ##### siendo trasladada la llamada a Soporte Técnico quedando solventada la incidencia en la misma comunicación. De igual manera, les señalamos que por parte de ##### le fue reemplazado el Router al cliente para el buen funcionamiento del servicio. Asimismo, les indicamos que con fecha 26/08/2019 el cliente adquirió para sus líneas ##### y ##### dos dispositivos a coste promocional GOOGLE CHROMECAST I con un pago establecido de 24 cuotas de 3,70 euros (impuestos incluidos), por la venta a **plazos** acordada, y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 200 euros (exentos de impuestos). Adjuntamos copia de los albaranes para su conocimiento. Por otro lado, les confirmamos que se gestionó la baja por portabilidad de las líneas con fecha 15/07/2020. Para finalizar, les recordamos que actualmente el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 373,64 euros (impuestos incluidos) en marca #####, correspondiente a las facturas del 01/08/2020, 01/09/2020.

Comunidad de Madrid

01/10/2020, 01/11/2020, 01/12/2020 y 01/01/2021, las cuales adjunta y SOLICITA tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE MADRID por #####, se acuerde la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada y asimismo se acuerde el pago del importe de 373,64 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** sobre el reintegro de cantidades pagadas por servicio de TV e Internet que durante varios meses ha pagado y no ha recibido. Por lo tanto, teniendo en cuenta la fecha de la baja por portabilidad, se debe compensar de alguna manera con las facturas que ##### reclama, todas ellas de fechas posteriores a 15 de julio de 2020, fechas de la baja por portabilidad. En especial, se debe anular la factura de fecha #####/0820 de fecha 5 de agosto de 2020 y las de fecha posterior que aportan, cuyo pago mediante reconvencción ha solicitado #####. Pero debe anular las citadas facturas, considerando al cliente al corriente de pago.

El consumidor, por su parte, deberá devolver los dos dispositivos CHROMECAST que recibió. A estos efectos, la empresa reclamada, en el **plazo** de cumplimiento del LAUDO, deberá indicar cómo puede hacerse esta devolución.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de SESENTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.