



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06017.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 03 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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 que le exigen el pago de una cantidad en concepto de permanencia, más una factura de 14 euros que no se niega a pagar, ya que en el mes que estuvo con la compañía reclamada le cambiaron el módem dos veces porque no funcionaba, teniendo que hacer muchas llamadas al servicio técnico. Además, no le informaron que no se veían los canales nacionales por su decodificador. Solicita pagar solamente la factura por servicio y no la permanencia.

La empresa reclamada alega que la línea ##### se activó el 05/10/2018 con el servicio contratado Fibra 100mb + Nueva TV ##### con un compromiso de permanencia de 12 meses. Por lo tanto, al solicitar la baja por portabilidad el 29/11/2018, se generó un cargo por baja anticipada en la factura del 12/12/2018. En el contrato se muestra una cláusula donde la cliente afirma haber sido informada de las características del servicio contratado. Además, el cliente refirió incidencias en el servicio contratado el 20/11/2019, por lo que se tramitó el envío de un nuevo router, que no pudo ser entregado por falta de stock. Posteriormente, el 27/11/2019, se remitió al cliente un nuevo router, pero el paquete fue rechazado por la reclamante. La empresa ha realizado un ajuste en la factura pendiente de abono del 12/12/2018 por un importe de 80 euros (exentos de impuestos) correspondiente al cargo por baja anticipada de la línea ##### Sin embargo, el reclamante mantiene un importe pendiente de abono que asciende a 56,39 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura íntegra del 12/10/2019 y la factura rectificadora del 12/12/2019.

Comunidad de Madrid

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, añade que desde que fue el instalador hubo problemas, no le informaron que los canales no se veían por la plataforma de #####. El 20 de noviembre le dijeron que tenían que cambiar el modem por tercera vez, pero que no tenían en ese momento. Que el servicio no ha sido bueno pero ha tenido alguno.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus alegaciones que obran por escrito en el expediente.

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 formulada por la parte reclamante. Debido al servicio recibido y las incidencias que han impedido un normal funcionamiento del servicio contratado, **el reclamante debe pagar a la empresa reclamada la cantidad de 20 euros**, anulándose el resto de la duda que plantea la reclamada, quedando de este modo saldada totalmente la deuda.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

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