



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08967.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 02 de junio 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 UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: el incumplimiento de atención durante el tiempo estipulado en el contrato de servicio de mantenimiento, en 48 horas y coste de 5,99 euros/mes. Solicita cumplimiento de contrato, resolución de las incidencias abiertas, devolución de los importes cobrados por este contrato incumplido y compensación por daños y perjuicios.

La parte reclamada alega que llamaron en dos ocasiones a la reclamante y no les pudo atender para explicarles el problema de funcionamiento, quedando en contactar con ella cuando le fuese posible. El problema que está teniendo es de interferencias con la señal de TV cuando el inversor está en marcha. ##### respondió que tratarían de solucionarlo mediante una actualización, la cual parece haber solucionado el problema en algunas frecuencias, pero no en todas, por lo que los problemas continúan. Se preguntó al cliente si quería que mediáramos con el ##### de ##### o prefería hablar con ellos directamente, facilitando el teléfono del #####. Hablará con ##### y le llamarán a mediados de mes para que les informe.

La parte reclamante manifiesta que es cierto que se pusieron en contacto con ella para que le informase del problema y es cierto que le facilitaron el contacto del ##### de #####. A 19 de enero de 2022, no ha tenido todavía noticias de avances por parte de ##### o por parte de #####. La avería sigue sin solucionarse e ##### no cumple en lo relativo a mantenerle informada de los pasos dados.

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.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto las partes no acreditan los hechos alegados. Toda vez que el servicio de 5,99 euros comprende varios conceptos, ignorando si se ha llevado a cabo alguno de ellos, no aportan parte de trabajo o justificante del cambio de inversor. ##### tampoco aporta fechas ni informa de cuándo atendieron el servicio ni cuándo mandaron al técnico. El reclamante no prueba cuándo realizó las llamadas a la reclamada (listado de llamadas, fechas), careciendo, en consecuencia, este Colegio Arbitral de elementos de juicio para decidir sobre las pretensiones solicitadas.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.