



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10436.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de diciembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: ##### pretende cobrar una instalación que nunca tuvo lugar en el domicilio del reclamante. En la documentación que ellos mismos aportan, consistente en el informe del técnico que visitó su casa, se determina que no se instaló ningún elemento y que se aprovechó completamente la instalación ya existente, por lo que no es procedente el cobro de un trabajo no realizado. No se informó del coste de la instalación y se vendió como gratuita. El equipo fue devuelto de forma inmediata pero se cobra un cargo por este concepto.

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "La anulación inmediata de la penalización en concepto de instalación que jamás se realizó según confirma el propio informe de técnico de #####".

En su escrito del 3 de noviembre de 2022, refiere: "Cobro injustificado de penalización debido a que en el momento de la contratación se especifica que dicha penalización es debido a la instalación de una nueva línea de fibra, la cual no se realizó como consta en la documentación aportada por la propia empresa y según el parte de instalación del técnico, el cual hace constar que nunca se realizó dicha instalación sino que se reutilizó la existente, como tampoco se instaló ningún repetidor ni PBX. Por mi parte, el equipo se devolvió inmediatamente. Por tanto, queda más que justificado que la penalización no da lugar debido a que no han realizado el trabajo correspondiente".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en su escrito del 18 de noviembre de 2021: "En relación a su solicitud, informamos al organismo que la marca ##### no está adherida a arbitraje. No obstante, decide someterse voluntariamente a arbitraje en este caso concreto. Desestimamos la **reclamación** del cliente, ya que, tal y como se puede comprobar en la documentación adjunta, con fecha 5 de abril de 2021 se realizaron trabajos de instalación en el domicilio del cliente activándose el servicio correctamente. Asimismo,

Comunidad de Madrid

Los gastos de instalación (adjuntamos grabación llamada de contratación). En virtud de lo anteriormente expuesto, solicita que se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la **reclamación** formulada por el Cliente. En su escrito de fecha 31 de octubre de 2022 refiere: "En relación con su solicitud, ##### desestima la misma debido a que con fecha 18 de mayo de 2018, ##### presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones a su marca #####. En virtud de lo anteriormente expuesto, solicita que se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la **reclamación** formulada por el Cliente".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se puede constatar:

1º El técnico que acude al domicilio del reclamante en el parte de fecha 05/04/2021 con el siguiente contenido:

¿Cuántos repetidores se han instalado?: • Ninguno

Tipo de acometida: • Reutilizada Interior

¿Has instalado PBX?: • NO

Último operador que ha utilizado la acometida (etiqueta): • #####/#####/#####

Operador que instaló la acometida por primera vez (serigrafía): • No Identificable

Comentario del técnico: Acometida reutilizada, se dejan equipos en salón a petición de cliente, todo ok.

2º En la grabación aportada por la mercantil, a partir del minuto 4:24 se le informa fehacientemente al reclamante de que si se da de baja antes de los tres meses, el coste a abonar será de 181 € IVA incluido por la instalación.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y DESESTIMÓ las pretensiones del reclamante, ya que si queda acreditado por el técnico que acudió a su domicilio que se usara la misma acometida existente, también queda documentado que dicho técnico procedió a activar el servicio correctamente. Asimismo, en la grabación aportada por la mercantil, se informó y se aceptó por el reclamante que si se daba de baja antes de los tres meses, se le facturaría el cargo por instalación.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.