

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11050.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D. #####, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 no le informaron previamente a la contratación de los problemas de saturación y bloqueo de la conexión a internet por satélite, problemas de comunicación que se produjeron desde la instalación del router el 19 de septiembre de 2021. Tras varias visitas de los técnicos no se resuelve el problema, reclama y habiendo transcurrido un mes no recibe respuesta. Devuelve el router el 8 de septiembre de 2021, y sin haberle prestado el servicio emiten facturación. La empresa le ha ocultado información, y de haber conocido que el servicio no funcionaría no lo hubiera contratado, habiéndole provocado daños y perjuicios, puesto que al no poder teletrabajar tuvo que coger vacaciones. Solicita 2.081,40 € por daños y perjuicios. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 25 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que la avería comunicada el 30 de agosto de 2021 consta reparada definitivamente el 6 de septiembre de 2021. No obstante, se ha tramitado el reintegro de 48,62 € correspondiente a las facturas del 4 de octubre y 4 de noviembre de 2021, y Se reintegrara el importe de la siguiente factura que se emita. En relación con la baja de la línea fija #####, el hecho de que se entregue el router en una tienda no implica la baja automática de una línea #####, que requiere la solicitud expresa del titular. No obstante, atendiendo a las alegaciones del reclamante se ha procedido a tramitar la baja de la línea con fecha 24 de noviembre de 2021. Sobre la indemnización de daños y perjuicios, manifiesta que esta limitada a las situaciones de interrupción temporal del servicio telefónico.La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que conforme a la normativa en materia de consumo, los daños si son indemnizables, por lo que reitera la solicitud de indemnización de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la falta de información veraz, adecuada y transparente del servicio, junto a una falta de prestación adecuada del servicio contratado.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que

reitera los hechos reclamados y cuantifica económicamente su pretensión. Adjunta copia de las nóminas de julio y agosto de 2021 y de los abonos bancarios. La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando

que su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, excluye las indemnizaciones por daños y perjuicios, y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 29,90 € correspondiente a las facturas de diciembre de 2021 y enero de 2022. Adjunta copia de las facturas emitidas y rectificadas. La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, declarando en síntesis que es sorprendente que sea ahora cuando la empresa manifieste su oferta limitada, e igualmente que reclame dos deudas, que tras ser cargados los cargos en su cuenta fueron posteriormente reintegrados por la empresa, y ahora los convierta en deuda, que además no se corresponden con una prestación efectiva del servicio. Hay que tener en cuenta que la empresa no ha acreditado que facilitara una adecuada información, y que el arbitraje se resuelve en equidad. Por todo ello, entiende que los problemas, trastornos y molestias causados deben ser compensados mediante una promoción de los servicios de telefonía y TV, que mantiene actualmente, consistente en que pueda utilizar dichos servicios de forma gratuita durante doce meses, y que sea anulada la deuda reclamada. Adjunta certificaciones bancarias que acreditan la retrocesión por parte de la empresa reclamada de las cantidades cobradas inicialmente por importe de 29,92 € y 6,98 €.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que justifica la deuda por importe de 29,90 €, sobre la que formula reconvencción. La parte reclamante contesta por escrito que a pesar de que la empresa no ha prestado el Servicio

y retrocedió los cargos, como nunca ha querido dejar de pagar alguna cantidad reclamada, ha procedido a realizar el ingreso de 29,90 € y adjunta el correspondiente justificante bancario. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que si bien la devolución del router en una tienda no implica la baja del servicio, se aprecia una deficiente atención al cliente en cuanto se le debió informar de la necesidad de que solicitara expresamente la baja del servicio que se le seguiría facturando sin poder hacer uso del mismo al carecer del dispositivo devuelto. En consecuencia, y teniendo en cuenta que las facturas objeto de reclamación no reflejan consumo, la empresa reclamada debe anularlas. DESESTIMAR la reconvencción sobre la deuda por importe de 29,90 €, que la parte reclamante acredita haber pagado el 5 de septiembre de 2022.

En consecuencia, la empresa debe reembolsar a la parte reclamante 29,90 € que abono por ser una cantidad reclamada. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios por estar

excluido de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, y estar excluidos del Sistema Arbitral de Consumo los daños y perjuicios de carácter laboral por no tener la consideración de consumidor final, quedando expedita la vía judicial.

En consecuencia, la empresa debe reembolsar a la parte reclamante 29,90 € que abono por ser una cantidad reclamada. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios por estar

excluido de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, y estar excluidos del Sistema Arbitral de Consumo los daños y perjuicios de carácter laboral por no tener la consideración de consumidor final, quedando expedita la vía judicial.

Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.#### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcidn de la notificaci3n del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci3n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificaci3n a la otra parte: la correcci3n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 3l; la rectificaci3n de la extralimitaci3n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi3n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci3n de Anulaci3n 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 notificaci3n o si se ha solicitado correccion, aclaraci3n, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiraci3n del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 sefalados al principio.

Prevía audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci3n de Anulaci3n 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 notificaci3n o si se ha solicitado correccion, aclaraci3n, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiraci3n del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 sefalados al principio.