

## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 11391.8.2021**

**RECLAMANTE:**

**NIF**

**RECLAMADO:**

**CIF**

En Madrid, a 14 de junio de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D. ####, en representación de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se solicita los

servicios de la operadora, pero el servicio de televisión no funcionaba y me obligaron a contratar un tecnico cuya intervención no era necesaria.

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 por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente y solicita: " que se rehagan las facturas conforme lo expuesto y dejen de reclamarme cantidad alguna, me abonen la factura remitida como indemnización por los daños y perjuicios ocasionados y me devuelvan la factura abonada por servicios no prestados. Asimismo solicito se proceda a la cancelación de mis datos de todos sus archivos y de los ficheros de solvencia patrimonial donde pudieran estar incluidos por mandato de la operadora'. En su escrito de fecha 16 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "anulación de la factura indebidamente emitida, puesto que no me mandaron a un técnico a mi domicilio cuando era necesario para el buen funcionamiento del servicio de televisión contratado. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que acepta en parte el arbitraje para esta reclamación con respecto a "el estado del servicio de TV, los cargos emitidos por baja anticipada, el borrado de sus datos personales y la exclusion de sus datos archivos de solvencia".

En lo que se refiere a la indemnización por daños y perjuicios, les informamos de que la mercantil ####, bajo el nombre de la marca comercial ####, esta adherida al sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239.

En lo que se refiere a la indemnización por daños y perjuicios, les informamos de que la mercantil ####, bajo el nombre de la marca comercial ####, esta adherida al sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239.

## Comunidad de Madrid

Que dentro del ámbito de la oferta de adhesión se incluyen las reclamaciones relativas al servicio de telefonía móvil, fija e internet, limitando el conocimiento de estas reclamaciones exclusivamente a la Junta Arbitral Nacional y a las Juntas Arbitrales Autonómicas. Asimismo, se incluye las reclamaciones referidas a todos aquellos dispositivos adquiridos exclusivamente mediante financiación a plazos. Que la oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo incluye las siguientes limitaciones:

C) Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos. Que se esta por daños y perjuicios y que dicha reclamación no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que el hecho reclamado versa 'daños y perjuicios físicos'. Por todo ello, instamos a esta Junta Arbitral a que proceda al archivo del expediente en lo relativo

a la indemnización por daños y perjuicios, puesto que, atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento arbitral. En caso de emitirse un laudo, ##### interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia.

Con respecto al estado del servicio de TV, los cargos emitidos por baja anticipada, el borrado de sus datos personales y la exclusión de sus datos archivos de solvencia, les informamos de que con fecha 25/06/2021 fue comunicada falta de servicio en el servicio de TV y esta incidencia fue trasladada a nuestro servicio técnico, para que efectuara las gestiones oportunas destinadas a restablecer el servicio y, con fecha 29/06/2021, se procedió al cierre de dicha incidencia, tras confirmar que había quedado solventada.

Junto a esto, les señalamos que con fecha 19/04/2021 fue aceptada la oferta con un pack #####

Total Sin Límites 4 en el pack de las líneas #####, #####, #####, ##### y

##### con un compromiso de permanencia de 24 meses 0, en su defecto, el pago de la cantidad de 100 euros (sin impuestos) por cada línea. Adjuntamos comprobante de oferta y certificado de aceptación de la misma. Además de lo anterior, les comunicamos que con fecha 07/07/2021 fue dada de baja la línea

##### y las líneas #####, #####, ##### y ##### fueron dadas de baja el

09/07/2021, generándose correctamente los cargos por baja anticipada de la factura de 01/08/2021, en la que desde nuestro de Servicio de Atención al Cliente fue realizado un ajuste por importe de 173,58 euros (impuestos incluidos). Asimismo, les informamos de que el importe pendiente de pago por parte del cliente,

correspondiente a la facturación reclamada en este expediente, asciende a 153,96 euros (impuestos indirectos), correspondiente a la factura de fecha 01/08/2021, siendo esta una deuda cierta, vencida y exigible, esta empresa solicita reconvención de la misma. Se adjunta copia de la factura indicada para su conocimiento junto la factura original. Por último, les indicamos que ##### ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del

reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubieran sido incluidos y en relación a la petición de derecho cancelación de datos solicitada a través de este organismo por la Sra. #####, les informamos de que esta mercantil procederá a dar respuesta al abonado sobre el derecho solicitado en el plazo de un mes desde su solicitud'. En su escrito de 30 de mayo de 2022 refiere: "Tras realizar un estudio de la reclamación, les

informamos de que, conforme a la oferta contratada por el cliente, el 23/04/21 se dio de alta en

##### el Pack ##### Total Sin Límites 4 en las líneas #####, #####, #####,

##### y #####, con un compromiso de permanencia de 24 meses, asociado a la

adquisición de los dispositivos XIAOMI REDMI 9C AZUL y TCL ANDROID TV 32 \$615 HD.

## Comunidad de Madrid

anulacion del resto del importe facturado y pendiente de pago, que asciende a la cantidad de 153,96 euros (impuestos incluidos). Tras los ajustes, el cliente ha quedado al corriente de pago en marca #####, y en unos dias recibira la factura rectificada. Para finalizar, les comunicamos que, en relación a la petición del derecho cancelación, solicitada a través de este organismo por la Sra. #####, les informamos de que esta mercantil procedera a dar respuesta al abonado sobre el derecho solicitado en el plazo de un mes desde su solicitud", 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, se puede constatar que la mercantil abona las cantidades facturas en concepto de penalización por baja anticipada en dos pagos y se le ha excluido del fichero de morosos, por lo que este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante. Con respecto a la factura que refiere la reclamante de la empresa Microtecnic nº MT 8901/2021, este Colegio Arbitral, NO PUEDE ENTRAR A CONOCER al no poder determinar la necesidad de la intervención de dicho técnico para la solución del asunto reclamado. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 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 regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DIAS 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

Prevía 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 Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Prevía 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 Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



## 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.

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