



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09002.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 27 de marzo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que el reclamante expone: *“Referente a la alarma no porque no estaba bien conectada (según el contrato que yo firmo con ellos, la alarma debe estar conectada por GSM y por Ethernet), la conexión GSM fue posible, pero NUNCA han conseguido conectarla por Ethernet, después de muchas incidencias abiertas, visitas del comercial/técnico que me la vendió, no consiguen dar con el problema, no me pasan ningún recibo, porque no funcionaba, me llaman varias veces de su servicio técnico, tengo que hablar yo con mi operador de internet, para que me haga unas configuraciones específicas, y finalmente deciden pasarme los recibos en 2 tandas diferentes y agrupados, junto con alguna compra que se había realizado con la tarjeta del [REDACTED], ya que obligaban a vincular el contrato con la tarjeta del [REDACTED], al negarme al pago, les indico que separen los recibos de tienda por un lado y los de alarma por otro, y pagare los de tienda sin problema, finalmente me bloquean la tarjeta y me mete en fichero de morosos,*

Lo que pido es que me separen esos dos recibos de tienda, para pagarlos y que no generen intereses y por otro lado que se agrupen los de la alarma, (que ya la tienen ellos y está desinstalada) en otro, y que los anulen porque me niego a pagarlos, porque la alarma nunca funcionó correctamente, según su contrato. Que me saquen del fichero de morosos en el cual me han incluido, y que me vuelvan a habilitar la tarjeta de compra del [REDACTED].

Aporta contrato, mails con el servicio técnico y seguimiento de la incidencia, y la reclamación interpuesta ya en la OCU y a la que han hecho caso omiso.”

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter el conflicto al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, relata los hechos y formula alegaciones, manifestando en síntesis que *“La empresa [REDACTED], ha cumplido con todas las obligaciones que le son exigibles, dando cumplimiento pleno al objeto de la prestación de servicios al haber realizado la instalación, el mantenimiento y la conexión a Central receptora de alarma, cuya conexión se ha mantenido operativa en todo momento vía GSM, realizándose el servicio de conexión a central receptora de alarmas comprometido. Que no se haya podido realizar la conexión vía internet por las razones expuestas, (debido a problemas técnicos derivados de la concesión de internet*

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

contratada por el Cliente, [REDACTED], siendo necesario el desplazamiento de los técnicos de la empresa al domicilio particular, en reiteradas ocasiones, sin que se pudiera establecer esta segunda vía de conexión, por problemas ajenos a [REDACTED], y motivados exclusivamente por el operador elegido por el Cliente), no significa que el servicio no se haya realizado. Ha existido conexión en todo momento, cumpliéndose el servicio objeto de la prestación del contrato de arrendamiento de servicio de seguridad, de manera correcta, real y efectiva durante el periodo contratado. En prueba de ello, se adjunta como Anexo 2, informe Histórico de la gestión de los eventos registrados a través de la conexión realizada entre la CRA de [REDACTED] y el sistema instalado en el domicilio contratado por el Cliente, situado en [REDACTED], desde el 30/09/2021 al 01/04/2022.”

“Las facturas pendientes a la fecha actual ascienden a un total de 100.22 €, según detalle:

Factura Vencimiento 05/01/22 - Importe 11.51€
Factura Vencimiento 04/02/22 - Importe 29.90€
Factura Vencimiento 02/03/22 - Importe 29.90€
Factura Vencimiento 01/04/22 - Importe 28.91€”

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que “Solicito no pagar los recibos que se me reclaman, porque la Alarma nunca funcionó como debería, tendría que estar conectada via GMS y vía Ethernet, la vía GSM funcionó pero nunca la Ethernet a pesar de estar con mi compañía, día sí y día también cambiando las configuraciones del sistema, para que funcionase. En alguna ocasión al principio, le dije a su comercial, que era también por lo visto el técnico (el cual solamente ha venido dos veces a mi casa, y una de ellas a montarla), que si el problema es que no pueden conectarla correctamente o el que tengan que desplazar a un técnico, que por favor, se llevase la alarma, que no la quería, esto menos de un mes puesta, y el me dijo que esperase, que el caso estaba escalado y que lo solucionarían. (tonto de mi por no quitarla en ese momento).”

Asimismo aporta escrito, “añadiendo nueva explicación y aportación de documento para alegaciones a su respuesta, así como los extractos de la financiera el [REDACTED], y lanzo aquí una pregunta, para el órgano de arbitraje, si tan seguro están que por una única vía, estaban cubiertos, ¿porque no me generaron los recibos de pago desde el primer día y decidieron agruparlos? porque de esta manera yo desde el primer día sabía a lo que estaba expuesto y lo hubiese cancelado.”

Concluye:

- “La alarma nunca funcionó por vía ethernet que era una de sus requisitos por contrato, por lo tanto no voy a pagar algo que no funcionó, esto es un total de 73.22€, aunque si descontamos el último mes que ni la tuve instalada y ya la tenían ellos en sus instalaciones, sería 44.31€.
- Del total de los recibos de tienda que son 70.13€, detalle;
 - [REDACTED] – 62.88€ (quitando lo de la alarma sería 37.15€)
 - [REDACTED] – 40.08€ (quitando lo de la alarma sería 32.98€)
 - Si lo separan, será un placer pagar mi deuda de 70,13€ con el [REDACTED]



Comunidad de Madrid

- Como me dijo la financiero del [REDACTED], una vez solucionado el tema, y según dicen ellos que son independientes a [REDACTED], que no tienen nada que ver, no tengo problema en pagar lo que se debe de la tienda, dejando al margen TODO lo de las alarmas, y que me activen la tarjeta de compra, que ahora mismo está inactivada.
- Una vez solucionado todo esto, no tendré ningún inconveniente en echar para atrás el expediente que he abierto en la Comunidad de Madrid, el cual ya me ha llegado la carta que ha sido aceptado a tramite.”

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.

La **parte reclamada** aporta escrito ampliando sus alegaciones y adjuntando el histórico de la alarma desde el 30 de septiembre de 2021 hasta el 1 de abril de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada acredita la prestación del servicio contratado y el funcionamiento de la alarma a través de GSM durante el periodo de vigencia del contrato, no siendo imputable a la empresa reclamada que el servicio no se conectara además vía internet como refleja el contrato, por ser un tercero (el operador de telefonía) el que presta el servicio de internet con las características técnicas y condiciones de prestación contratadas, por lo que corresponde al reclamante/cliente conforme con la condición 13 de las condiciones generales, la contratación de un operador de internet válido para establecer la conexión.

De los documentos de pago aportados por la parte reclamante y del histórico de la alarma, se concluye que **la empresa reclamada debe anular el último recibo impagado por importe de 28,91 €** correspondiente al periodo del 1 al 30 de abril de 2022, al haberse resuelto el contrato con fecha 1 de abril de 2022 por la solicitud formal de baja del reclamante/cliente, y en consecuencia no haberse prestado el servicio durante el periodo facturado.

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.



Comunidad de Madrid

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 dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.