



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01613.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 17/01/2024 que puede resumirse en el cambio de decodificador de la televisión por encontrarse obsoleto que tiene que ir conectado al router, cuya instalación ha originado que se quede sin línea de teléfono porque no puede poner el teléfono junto al televisor.

SOLICITA:

Tener la televisión y el teléfono operativo sin que la empresa le cobre más.

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

La parte reclamada presenta alegaciones de 19/02/2024, que se resumen en las siguientes:

"... Una vez revisados los hechos planteados, verificamos que con fecha 26 de junio de 2023, Dña. [REDACTED] acepto el cambio de decodificador de televisión a un modelo 4 K, ya que el que tenía anteriormente es un modelo obsoleto. A este respecto, queremos destacar que la modificación se realizó el día 5 de julio de 2023, sin que la Sra. [REDACTED] nos comunicara ningún inconveniente en el parte de instalación. No obstante, hemos comprobado que finalmente D. [REDACTED] en contacto telefónico con el instalador, canceló la instalación, por la modificación de tarifa que supone este nuevo producto."

La reclamante presenta escrito de alegaciones de 28/02/2024 en el que indica que "Dña. [REDACTED] desconocía que el rúter fuese conectado al teléfono, el día que se acepto cambiar el decodificador de TV por estar ya obsoleto, nadie indico que ese nuevo debería estar conectado al rúter, dejando el teléfono desconectado. Por todo ello al cambiar el rúter de sitio para el nuevo codificador funcionase no puso ninguna pega, pensó que el teléfono funcionaría igualmente como venia sucediendo hasta la fecha. Que de todo esto se dio cuenta D. [REDACTED] al regresar de trabajar.". Solicita "Que procedan a colocar un codificador de TV igual al anterior que retiran, que no esté

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

conectado de ninguna manera al rúter y por supuesto que no tenga ningún coste adicional que repercuta sobre el cliente o den una solución al respecto para conectar el teléfono en su ubicación en la cual se encuentra. Puesto que a día de hoy sigo pagando una línea fija de teléfono sin tener uso de la misma desde el pasado 06/07/2023 que se instaló ese rúter debido a la imposibilidad de poner el teléfono junto al televisor. Sintiendo ser estafado por la compañía la cual solo busca lucrarse a un más a consta de sus clientes."

2. Dar audiencia a las partes

La reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia de 28/06/2024 manifestando que "desde el departamento de Provisión se contacta con la titular del servicio, indicándole que es necesario el cambio de decodificador, puesto que el que tiene esta obsoleto y en breve dejara de ser operativo. Y la Sra. [REDACTED] aceptado el cambio. Posteriormente y tras la instalación, solicita una intervención técnica para que se le modifique el decodificador, lo cual no es posible dado que el que se le ha instalado es el decodificador que se está instalando debido a las prestaciones que tiene. Por lo que solicita un cambio de router, pero este router tiene coste por lo que finalmente rechaza su instalación. Por lo que si desea la instalación de un router nuevo deberá asumir el coste del mismo."

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 **ESTIMAR** las pretensiones de la reclamante D^a [REDACTED], puesto que no se le informó de que la instalación del nuevo decodificador iba a suponer quedarse sin línea de teléfono, entendiendo la reclamante que el servicio seguiría funcionando en las mismas condiciones. La mercantil reclamada deberá proporcionarle sin coste alguno el equipamiento adecuado para que funcionen el teléfono fijo, televisión y demás servicios contratados en las mismas condiciones que los tenía.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto



Comunidad de Madrid

en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 12 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]