

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08558.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de marzo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere estar ante un conflicto por instalación de equipos telecomunicaciones electrónicas (descodificador UHD) por [REDACTED]

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: "Se proceda al cambio del descodificador de oficio por parte de [REDACTED] sin necesidad de solicitarlo mediante la oferta de [REDACTED], asimismo, se realice el cambio del descodificador por un técnico de la compañía de telefonía".

En su escrito de 24 de septiembre de 2023 refiere: Con fecha 20 de septiembre de 2023 se me notificó el documento nº 21/138323.0/23 dictado por la Junta Arbitral Regional de Consumo, por la que se me da traslado para que remita documentación y manifieste expresamente la petición en el trámite de mediación del procedimiento arbitral. Dentro del plazo concedido, procedo a manifestar y alegar que: La entidad de telefonía [REDACTED] tiene responsabilidad directa por mala praxis y publicidad engañosa hacia el usuario, ya que en la oferta emitida por correo electrónico, ni tampoco lo manifiesta en la contestación expuesta ante la Junta Arbitral Regional de Consumo, no expone qué nuevas condiciones o modificaciones podrían aplicarse sobre el contrato previamente suscrito por la reclamante, ante la aceptación sin más del cambio del nuevo descodificador. Solicita Por la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, se sirva admitir este escrito de alegaciones y documentación presentado en el plazo establecido y conforme a lo manifestado anteriormente por esta parte reclamante se estime el laudo arbitral en sentido de sancionar por MALA PRAXIS Y PUBLICIDAD ENGAÑOSA sobre la oferta de cambio del descodificador a LA ENTIDAD [REDACTED].

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Sobre este tema les informo de que, como se detallaba en el correo electrónico enviado a [REDACTED] que adjunta a su escrito de reclamación, la renovación del descodificador es:

- Gratuita (no conlleva ninguna cuota mensual).
- Voluntaria, si no está de acuerdo seguirá con el descodificador que tiene actualmente, por ello, se solicita



Comunidad de Madrid

su conformidad.

- Autoinstalable, es decir, se envía por mensajería y el cliente desenchufa el antiguo y enchufa el nuevo.

No se necesita modificar ningún elemento de la instalación interior.

- Es el modelo es el UHD (no el UHD Smart Wifi).

- En alquiler, igual que el que actualmente tiene y en las mismas condiciones.

- El nuevo descodificador tiene nuevas funciones para acceder a contenidos de terceros, pero no conlleva ninguna obligación de contratar esos servicios.

En consecuencia, estimamos que las actuaciones han sido correctas y conformes con la normativa vigente aplicable”.

En su escrito de 08 de febrero 2024 refiere: Sobre este tema les informo de que, tal y como le indicamos [REDACTED] solo puede garantizar el funcionamiento del servicio tanto de internet como de TV con la configuración realizada por los técnicos en su instalación, al modificar la configuración del Router no podemos garantizar el correcto funcionamiento.

Para este caso, tal y como indica el cliente nuestros técnicos le han dado servicio en todo momento y han revisado la configuración, por lo que entendemos que nuestra red y equipamiento funciona perfectamente.

Lamentamos profundamente los inconvenientes que hayamos podido causar a nuestro cliente, y le rogamos le traslade nuestras disculpas. Intentamos siempre conciliar y responder a los intereses y requerimientos de todos nuestros clientes, atendiendo a las particularidades de cada supuesto. Esto no es tarea fácil, y puede dar lugar a disfunciones no deseadas. Nuestro objetivo es prestar un perfecto y rápido servicio a los clientes, razón por la cual, lejos de cualquier posibilidad de agravio, la pretensión de la política comercial que anima a esta empresa se fundamenta en el acercamiento a las opiniones y necesidades de nuestros clientes.

Estimamos haber actuado de conformidad con la norma y principios que rigen la prestación del servicio, tanto en los derechos como en las obligaciones que asisten a las partes que intervienen en la prestación y uso del servicio.

En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

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

1º Que la oferta realizada por la mercantil, sin coste y voluntario para la reclamante, requiere la aceptación del mismo por la titular, sin que sin este requisito no se pueda acceder a dicha oferta.

2º La reclamante solicita que dicha oferta no necesite aceptación y sea automática.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, al entender que la mercantil, con respecto a las ofertas propuestas, son los que ponen las condiciones a las mismas, siendo libre el reclamante de aceptarlas o no.

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



Comunidad de Madrid

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

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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