



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15863.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere venir padeciendo problemas de internet y de cobertura de móvil, desde hace bastante tiempo. Con fecha 20/09/2023 suscribe telefónicamente un contrato de Arrendamiento con opción de compra de dispositivos móviles, correspondiente con un televisor Samsung Smart TV 43 TU43CU7105KXXC y dicho dispositivo esta colgado en la pared de un dormitorio. Desde el primer momento tuvo problemas con la aplicación para dicho dispositivo y cambiando el router tampoco se soluciona.

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: "den solución a los problemas y compensación por los daños ocasionados".

En su escrito de 26 de noviembre de 2024 refiere: "Manifiesto que en el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de arbitraje, se han seguido ocasionando continuas inciencias, patales y debidamente notificadas a [REDACTED] que a pesar de las actuaciones realizadas, con sus correspondientes cierres, siguen sin resolver, incluso después del camibo del amplificador de señal, instalando por técnico de [REDACTED] el 11/01/2025 como se puede comprobar por las imágenes adjuntas.

En su escrito de 06 de marzo de 2025 refiere:" recibida la respuesta de la empresa, manifiesto la más absoluta desconformidad en su respuesta y alegaciones. A fecha de hoy sigo con los mismos problemas en el servicio a pesar de las subsanaciones que alegan y los múltiples factores por los que justifican la mal y deficiente calidad en el servicio e incluso nulo. Estas deficiencias no se ven



Comunidad de Madrid

reflejadas en forma alguna como por ejemplo, en la reducción de la factura. Estoy pagando por un servicio de calidad y el servicio que recibo no se corresponde con la calidad contratada y abonada.

En su escrito de 25 de marzo y 20 de mayo de 2025 refiere: siguen las incidencias como se pueden comprobar en las imágenes adjuntas. En la televisión desaparece lo que estoy viendo y se queda la pantalla en negro o aparece la pantalla de inicio. En el ordenador al desconectarse de la clave wifi, se interrumpe la navegación (el ordenador está al menos de dos metros del router).

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 22 de enero de 2025 refiere: "Con respecto a la solicitud de sometimiento a arbitraje de la controversia, y puesto que la petición del reclamante está relacionada con la solicitud de una compensación económica por daños y perjuicios, [REDACTED] quiere trasladar a esta Junta Arbitral que no acepta el sometimiento de la cuestión de fondo a arbitraje en lo relativo a esta materia.

En este sentido, cabe recordar que la Oferta de Adhesión suscrita por [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo, excluye de las materias sometidas a arbitraje aquellas relacionadas con daños y perjuicios. Se adjunta como Anexo al presente escrito, copia de la Oferta Pública de Adhesión.

No obstante, con respecto al fondo del asunto, indicar que la [REDACTED] adquirió un dispositivo principal en arrendamiento, SAMSUNG Smart TV 43 TU43CU7105KXXC ~ 720001500020935 el 21 de septiembre de 2023.

En reiteradas ocasiones la reclamante nos ha notificado incidencias de cobertura en el interior del domicilio y la falta de conexión. Dichas incidencias han sido atendidas por el departamento técnico, no detectando ninguna avería en el servicio de Internet e intentado subsanar la incidencia remitiendo un nuevo router Smart Wifi a la reclamante, además de un amplificador Smart Wifi6 sin coste, que ha sido rechazado.

Asimismo informar que [REDACTED] transmite el servicio desde la central emisora hasta el router en el domicilio del cliente, siendo el protocolo WIFI un sistema de transmisión de datos desde el router hasta los dispositivos del cliente, en el cual existen multitud de factores que pueden producir pérdidas en la velocidad final recibida en el equipo del cliente, un factor importante en la transmisión WIFI son las características ambientales y de estructuración del domicilio o edificio en el cual se aloja el router emisor de la señal.

Adicionalmente, existen otros factores no medibles que pueden contribuir a reducir la velocidad de conexión, como son la congestión en la red, interferencias electromagnéticas, etc., que también influyen en el resultado final.

Por todo lo expuesto, hemos de concluir que estimamos correcta la actuación llevada a cabo por esta Empresa, ya que hemos atendido en tiempo y forma las incidencias registradas.

Por último, rogamos transmitan nuestras disculpas a la [REDACTED] por las molestias que le hayamos podido ocasionar y tengan la seguridad de que somos los primeros interesados en poder reparar las averías que se producen en el menor tiempo posible.

En su escrito de 04 de abril de 2025 refiere: Me dirijo a Ustedes en respuesta a la reclamación presentada por [REDACTED]. En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-15863.8/2024, les comunico que, en relación con la citación recibida para la Audiencia Escrita el próximo día 26 de mayo de 2025, nos ratificamos plenamente en el contenido de las contestaciones presentadas con fecha 22 de enero de 2025, en las cuales expusimos de manera detallada nuestra posición respecto al expediente en cuestión.

Reiteramos nuestra disposición para colaborar con este procedimiento arbitral y atender cualquier requerimiento adicional que pudiera resultar necesario por parte de esa Junta.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a esta comunicación, quedo a su entera disposición para cualquier aclaración o trámite que estimen oportuno".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:



Comunidad de Madrid

1º La mercantil refiere: "En reiteradas ocasiones la reclamante nos ha notificado incidencias de cobertura en el interior del domicilio y la falta de conexión. Dichas incidencias han sido atendidas por el departamento técnico, no detectando ninguna avería en el servicio de Internet e intentado subsanar la incidencia remitiendo un nuevo router Smart Wifi a la reclamante, además de un amplificador Smart Wifi6 sin coste, que ha sido rechazado".

2º Queda acreditado que ante los problemas manifestados por la reclamante, que no se puede ver lo contratado correctamente en el televisor arrendado con opción de compra, pero que la mercantil ha intentado solventar dichos problemas.

3º La reclamante sigue refiriendo que los mismos problemas siguen sin solucionarse.

4º Este Colegio Arbitral, no tiene competencia para resolver incidencias técnicas.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, ya que, al existir una prestación defectuosa del servicio, la reclamante, puede optar, sin penalización alguna, a cancelar o portar, todos o algunos de los servicios contratados.

En el caso del alquiler del televisor, podrá optar por su devolución, sin penalización alguna, para dejar de pagar las cuotas del alquiler, a partir de la devolución del mismo.

Se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a los daños y perjuicios solicitados a no ser materia consumerista y no ser competencia del este Colegio Arbitral.

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



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo. [Redacted]