

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 04300 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 7 de abril de 2016, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Consumidores Europeos.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 9 de diciembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 16 de diciembre de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 22 de febrero de 2016, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el cobro injustificado de 105€ tras personarse un técnico a su domicilio para intentar reparar las incidencias técnicas padecidas especialmente en el identificador de llamadas que finalmente tampoco se resolvió. Solicita el reintegro de la citada cantidad pues viene pagando el servicio de mantenimiento.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que al haber actuado el servicio técnico en el domicilio del cliente hasta en tres ocasiones, procede el cobro de su actuación.

Celebrándose la **audiencia oral el 7 de abril de 2016**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación, incorporando resumen de su reclamación cuya copia se adjunta al presente, y manifestando que el contrato que por fin ha recibido no se corresponde con el servicio realmente contratado. El problema original fue el no funcionamiento del servicio de identificación de llamadas, pero tras el cambio del terminal padecido, el problema se agravó, no recibiendo el servicio contratado. Desde entonces carece del registro del día y fecha del registro de llamadas, y algunas de ellas ni aparecen. Tampoco recoge las llamadas en espera. Cuando por tercera vez acude el técnico a su domicilio esperando un nuevo cambio de terminal, el boletín, que no suscribió, recoge que los servicios funcionan perfectamente y para colmo teniendo el servicio de mantenimiento contratado, le cobran la visita en factura. Todo lo cual obviamente le ha generado una serie de perjuicios económicos.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, manifestando a su vez que se ratifica en las alegaciones formuladas con anterioridad, y que no habiendo resuelto el servicio técnico el problema definitivamente, ofrece devolver el importe facturado por la visita del instalador.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **eleva a Laudo el acuerdo alcanzado entre las partes durante el acto de la Vista**, consistente en el reintegro por la reclamada de los conceptos facturados el 4 de noviembre de 2015 por el desplazamiento y diagnóstico del técnico cuyo importe asciende a 105€, IVA incluido.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 105€ 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 se hubiere efectuado.

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

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**