



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONIA)

N/R.: 03626/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: ,

Dª XXX en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 10 de octubre de 2015 se quedó sin servicio de internet,XXX para reclamar. Tomaron nota, trataron de solucionarlo a distancia, pero no pudo arreglarse el teléfono a través de su página web, por lo tanto iría un técnico a solucionarlo, pero pasaron seos días, y siguió sin internet, al reclamar, le dijeron que el técnico llamó al fijo, lo que no entiende porque el fijo depende de internet. Por ello, solicita que XXX solucione el problema cuanto antes y exige una compensación de 50 €por cada día sin poder utilizar el servicio, dado que su trabajo depende del servicio de internet. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 30 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el reclamante comunica que desde el 10.10.2015 no le ha funcionado el servicio de ADSL XXX Con fecha 15.10.2015 un técnico instalador de ADSL de XXX realizó una visita al domicilio del reclamante, para tratar de solventar la incidencia. En conversación mantenida con el reclamante el 30.10.2015, confirma que con fecha 16.10.2015 se solventó la incidencia en el servicio ADSL. Ante una incidencia puntual de un servicio determinado, realizan la indemnización según las cláusulas del RD 899/2009. Se ha realizado un abono por importe de 31,59 €, impuestos incluidos, que corresponde a la indemnización por la incidencia del servicio ADSL, aplicando la cláusula 2 del RD señalado. Asimismo, han realizado un abono de 59,29 €(impuestos incluidos) correspondiente al cargo de Visita del Técnico generado en la factura emitida el 22.10.2015. Presenta un importe pendiente de pago de 251,30 € (impuestos incluidos), por cuotas y consumos generados en las facturas emitidas entre el

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

22 de enero y 22 de

octubre de 2015. Solicitan reconvencción. El reclamante presenta escrito de fecha 19 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la respuesta dada, puesto que la indemnización es insuficiente, dado que la falta de servicio de internet afecta a su trabajo y es muy superior a la cantidad con la que le quieren indemnizar. En las facturas que envían hay llamadas que no ha realizado, por lo que solicita la rectificación de la factura

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.

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 9 de diciembre de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 30.10.2015 y actualiza el importe pendiente de pago a 309,85 € (impuestos indirectos incluidos), por la que reconviene, correspondientes a las facturas emitidas en fechas 22 de enero a 22 de noviembre de 2015.

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: **no entrar a conocer la pretensión del reclamante**, toda vez que, **al deducirse de sus propias alegaciones**, en concreto, las contenidas en su escrito de fecha 19 de noviembre de 2015, en el sentido de que *“...la falta de servicio de internet afecta a su trabajo y es muy superior a la cantidad con la que le quieren indemnizar...”*, **que su actividad es profesional**, y por tanto, queda **fuera del ámbito que acota como consumidor**, la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, al referirse en su artículo 3, cuando dispone que *“A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”*, este Colegio Arbitral carece de competencias, en este sentido, para examinar y en su caso, decidir sobre el fondo de la cuestión planteada, y consiguientemente, al comprobar que la continuación de las actuaciones resulta imposible, de conformidad con lo dispuesto en el art. 48.3.c9 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



Comunidad de Madrid

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

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.

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

Madrid, 20 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00