



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00473.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de junio de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que no se aplica la oferta del 20% durante 12 meses en el global de la factura, cargos incorrectos, le penalizan 35,50 euros cuando le dijeron que no había ningún tipo de penalización al ser una mejora del servicio, cuestión que preguntó en varias ocasiones y le reconfirmaron varias veces, y que le cobren el servicio de TV que canceló el mismo día que lo contrató por error, así como TV rakuten, cuando llamó antes de cumplirse el mes que tenía de promoción para solicitar la baja. Solicita que se aplique la promoción, y la devolución de los cargos incorrectos y el importe de la penalización.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el descuento era sobre la línea fija durante 12 meses, por lo que se ha solicitado la aplicación de la oferta que se verá reflejada en las siguientes facturas. El 15 de diciembre el cliente aceptó un descuento del 50% sobre el servicio series Xtra que mantiene activo, así como Wuaky. El servicio de televisión consta dado de baja desde el 17 de enero de 2018. La penalización se corresponde con la línea móvil que fue dada de baja el 14 de noviembre de 2017, antes de finalizar el compromiso de permanencia de 12 meses.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando que se le aplique el descuento sobre el paquete completo como se le ofertó y no sólo para la línea fija, y desde la fecha de contratación, la devolución de la penalización y servicios de televisión de los que se dio de baja y siguen cobrando, y contrato de los servicios.

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.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y pretensiones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que no consta la información sobre el

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

compromiso de permanencia y el importe de la penalización por lo que la empresa debe reembolsarle **35,51 euros**, que el servicio de televisión se dio de baja el 17 de enero de 2018, por lo que la empresa debe reembolsar al reclamante **14,35 €**, y que no consta acreditada la oferta comercial reclamada y en la factura de enero de 2018 se adjunta escrito comunicando la modificación de las condiciones contractuales a partir del 25 de febrero de 2018 y el derecho del reclamante a ejercer el derecho de desistimiento en el plazo de los siguientes 30 días sin penalización que el reclamante no ejerció, en consecuencia no procede la aplicación del descuento reclamado y se acuerda que el reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios sin penalización por baja anticipada.

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

El abono de la cantidad 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 lo hubiere efectuado.

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.

Previa 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.

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