



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02203.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de septiembre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: al contratar le prometieron un móvil que nunca le dieron. Expone que contrata el paquete de televisión y a los tres días de la instalación se estropea el codificador y después de muchos días tuvo que ir a buscarlo a la oficina de paquetería, estando dos meses sin TV. Tampoco respetan la oferta. Por todas estas causas se cambia de compañía y le reclaman 320 euros. Está de acuerdo con pagar 80 euros de la penalización + 40 euros de lo que debe.

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 presenta escrito de fecha 19 de septiembre de 2019 para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente ya que el conflicto no se ha resuelto

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 6 de septiembre de 2019 y se opone a la reclamación. Informan de las condiciones del acuerdo comercial entre las parte, indicando que la cuota durante 6 meses es de 22,99 euros y después 43,95 euros y un compromiso de permanencia de 12 meses.

El cliente disfrutó de la promoción y se va registrando en la facturación, así como los consumos fuera de bono y gastos por devolución de factura, siendo los cargos facturados correctos.

El servicio de TV se activó con fecha 21 de junio de 2018, siendo debidamente atendido en cada llamada realizada para la configuración del router.

Comunidad de Madrid

No se estima la petición formulada en relación con el cargo de baja ya que el cliente disfrutó del descuento sobre la cuota del servicio.

Formula reconvencción por importe de 316,33 euros correspondiente a la devolución de la factura de julio y agosto de 2018.

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** la pretensión del solicitante, asi como **PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa, debiendo **abonar el reclamante la cantidad total de 106,91 euros** correspondiente al importe íntegro de la factura emitida en julio de 2018 y la parte correspondiente a cuota/tarifa de los servicios contratados correspondiente al mes de agosto de 2019 (69,31 euros+37,59 euros).

Se debe anular el cargo correspondiente a "*baja anticipada del servicio*" reflejada en la factura emitida en fecha 20 de agosto de 2018 ya que la empresa no acredita el contenido y condiciones del compromiso y en la copia de la certificación de sms realizado por entidad independiente, no aparece consentimiento expreso sobre el mismo.

Una vez abonada esta cantidad se considerará al usuario al corriente de pagos con la empresa reclamada, debiendo realizar cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que haya ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo 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.