



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02466.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el incumplimiento de la oferta por importe de 38,52 euros al mes durante dos años, puesto que cuando le envían el contrato ve que la TV más canales es sólo un año y además el precio no es cerrado. Solicita la grabación y le envían la que hicieron a su marido y no a ella para formalizar el contrato. Solicita que se aplique la oferta y la grabación.

La empresa reclamada aporta escrito que ha sido trasladado a la parte reclamante, alegando que no ha sido posible localizar la grabación de la llamada que corresponde con la contratación realizada por la parte reclamante. Adjunta copia del contrato y la comunicación enviada al cliente. La oferta comercial consta correctamente aplicada en la facturación respecto a lo aceptado por la reclamante. Adjunta copia del contrato.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada manifestando su disconformidad con las alegaciones

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 aporta escrito manifestando que reitera sus alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación, y que la documentación aportada al expediente no refleja unas condiciones especiales diferentes

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

para el servicio de TV a las del resto de servicios contratados en el pack. En consecuencia, la empresa ampliará el periodo de la Promoción [REDACTED] TV Total hasta la misma fecha el Descuento 50% Fidelización, el 21 de septiembre de 2020.

Se informa a la parte reclamante que no consta acreditado en el expediente que los servicios contratados llevarán asociado un compromiso de permanencia, y que de acuerdo con el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario del servicio de los servicios de comunicaciones electrónicas, las condiciones contractuales pueden ser modificadas cumpliendo los requisitos legalmente establecidos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

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.

Madrid, 03 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]
VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]
VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL