



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02619.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de octubre 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 contrató el servicio de TV el 23 de noviembre de 2017, y le dijeron que tardarían 7 días en instalar el decodificador. Pasados 8 días no lo habían instalado, llamó y le dijeron que antes del fin de semana lo instalarían. El 13 de diciembre de 2017 seguían sin instalarlo, volvió a llamar y le dijeron que no lo instalaban porque no llegaba la señal. Al no darle el servicio solicitado se dio de baja y le han cobrado penalización, no habiendo aceptado ningún compromiso de permanencia. Solicita la devolución de 80,75 euros de la factura de 10 de enero de 2018. Aporta copia de facturación y justificante bancario.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante aceptó el 23 de noviembre de 2017 un descuento del 20% en factura durante 12 meses y el servicio de TV Cine y Series, con un compromiso de permanencia, descuento que se aplicó en las facturas de 8 de diciembre de 2017 y 8 de enero de 2018. Adjunta comprobante y facturas. El 15 de diciembre de 2017 la reclamante solicitó la baja y se generó el cargo por baja anticipada en la factura de 8 de enero de 2018 que es correcto. Con respecto al servicio de TV no constan incidencias en su instalación. Finalmente manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

La reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa no aporta parte de la instalación porque no se realizó, la oferta se realizó por teléfono y en ningún momento se informó del compromiso de permanencia, ni sobre la cuantía de la penalización en caso de baja anticipada. Tampoco se remitió ninguna confirmación de la contratación por escrito. La empresa no aporta la grabación y en el justificante de compra no se hace mención al compromiso de permanencia, ni la duración ni la cuantía máxima de la penalización.

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.

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



Comunidad de Madrid

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 de la parte reclamante al considerar que hubo una incidencia en la instalación del servicio de TV contratado, al no haber acreditado la empresa reclamada su instalación mediante el correspondiente parte de instalación del técnico, que motivó la baja de los servicios contratados. En consecuencia, la empresa debe reembolsar el importe abonado por la parte reclamante en concepto de baja anticipada. No obstante, considerando correcto el importe prorrateado de la cuota de la última factura, y no habiendo cumplido la parte reclamante la fidelización durante 12 meses reflejada en la facturación, debe reembolsar los descuentos aplicados. Compensando las cantidades a abonar por cada una de las partes, resulta que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **60,67 €**.

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 20 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.