



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04107.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de noviembre de 2019 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 sobre el importe de 215 € en concepto de penalización que le prometieron al cambiar de operador, y que en la facturación no se aplica el precio contratado en la grabación. Solicita el abono de 215 € y el ajuste de las facturas, y en su defecto que se elimine la permanencia.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 27 de mayo de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la facturación es correcta y se aplican los descuentos ofertados 5 euros desde el 6 de julio de 2018 durante 24 meses, y el 50% durante tres meses a partir de la segunda factura, en las facturas de 12 de julio, 12 de agosto y 12 de septiembre de 2018. Asimismo se ofreció Bein Sports por un precio de 10€ sin que al día de la fecha se haya llegado a activar ni facturar. También se ofertó el servicio de identificación de llamadas por 2€, y [REDACTED] Fútbol 0 euros gratis hasta el 31 de agosto de 2018 y después 9,95 euros, facturándose de acuerdo con las citadas pautas. El servicio TV Cine y Series se ofertó a 2,48€ durante 3 meses. No obstante, el 20 de marzo de 2019 se realizó una devolución de 14,48€ en cuanto a la promoción de 3 meses correspondiente a las facturas de julio, agosto y septiembre de 2018. El precio del servicio de [REDACTED] Cine y Series asciende a 14,95€, sin embargo el 20 de marzo de 2019 se procedió a realizar una devolución por importe de 30€, desde la factura de 12 de octubre de 2018 hasta la última factura emitida de fecha 12 de marzo de 2019, en relación a la diferencia de precio entre 9,95€ y el cobrado 14,95€. Por otra parte, el cliente adquirió un LG SMART Tv 32 por importe de 5€ durante 24 meses, y un LG K4 2017 por 1 euro durante 24€. En cuanto a la devolución por baja de la línea fija de 99 € emitida por su anterior operador, tal y como se informó al cliente el 16 de enero de 2019, la documentación entregada en enero de 2019 estaba fuera de plazo, sin que sea posible realizar la devolución. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito el 31 de julio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la prueba más relevante es la grabación de la contratación de la que no dispone, porque lo que se grabó no se aplica, la empresa se comprometió a hacerse cargo de la penalización por el cambio de compañía, y si no hubiera sido así no se hubiera cambiado. Reclama 215€ de penalización que le prometieron, y que se escuche la grabación porque cada mes tiene un precio distinto y nada de lo contratado por teléfono se está llevando a cabo. De forma subsidiaria solicita que quiten la permanencia.

Comunidad de Madrid

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 detallando los servicios contratados en la grabación de junio de 2018 que tiene la empresa, que pagaría los tres primeros meses 49,45€ y a partir del cuarto mes 101,90€ y además la empresa se comprometió a abonar los gastos de penalización. Los tres primeros meses las facturas fueron correctas, salvo que no se hicieron cargo de la penalización. A partir de octubre de 2018 empiezan a facturar 5€ en concepto de aparato de TV por lo que hasta el 30 de septiembre de 2019 le han cobrado incorrectamente 60€. El 16 de octubre llamó a [REDACTED] por el cargo mal realizado y eliminar el servicio de TV, por lo que se quedó solo con los servicios de internet, línea fija, líneas móviles y dos aparatos., y aún así le siguen facturando 5 euros de la televisión. El total incorrecto a fecha 8 de octubre de 2019 es de 60€. Detalla las cantidades indebidamente facturadas desde octubre de 2018 hasta septiembre de 2019 cuyo reembolso solicita, el abono de 250,01 € de penalización y rescindir el contrato sin penalización. Adjunta copia de facturación y justificantes bancarios.

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación, que la parte reclamante sólo aporta la primera hoja de las facturas reclamadas desconociendo el detalle de los cargos e importes facturados, que no detalla y justifica el importe que reclama de cada factura, y que no acredita la fecha de envío de la documentación ni manifiesta ninguna incidencia en el envío en relación con la bonificación del Compromiso de permanencia del anterior operador habiendo alegado la empresa reclamada que fue recibida en enero de 2019 fuera de plazo. En consecuencia, **la empresa reclamada debe anular los compromisos de permanencia vigentes y las cuotas por importe de 5 euros del aparato LG SMART TV que reclama que en la grabación se ofertó gratuito, y reembolsar a la parte reclamante las cuotas abonadas por el citado dispositivo.**

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.