



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04117.1/2017

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de enero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con el importe facturado. Reclama por publicidad engañosa dado que le ofrecieron, telefónicamente, un pack de fijo, internet por radio, un móvil y un móvil radio y tv satélite por 45 euros y ahora le indican que debe pagar 75 euros. Considera que le han engañado y solicita respeten lo acordado y proporcionen la grabación para demostrar lo que pide.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la parte reclamante, entre otras, manifiesta que el 24/07/2017 aceptó la oferta [REDACTED] Fusión+Ocio, por importe de 75 euros/mes, impuestos incluidos, pero no se hizo efectiva. La oferta que hace referencia, de 45 euros/mes, se corresponde con [REDACTED] O, que no tiene servicio de TV a través de descodificador sino de TV on-line. Desde el 1/09/2017 tiene dado de alta el servicio [REDACTED] Fusión Radio, por importe de 45 euros/mes, impuestos incluidos.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Manifiesta, entre otras que perdió su número fijo al darlo de baja siguiendo sus indicaciones. No están respetando lo acordado por lo que solicita devolución de lo cobrado de más y la grabación.

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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Solicita que respeten la oferta.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral reitera sus alegaciones y manifiesta, que por la ubicación del domicilio del reclamante no pueden garantizar técnicamente que el servicio de TV vía satélite pueda prestarse correctamente.

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

ARBORS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto no pudiendo saber si el servicio de TV, objeto de controversia, por la ubicación del domicilio del reclamante, puede técnicamente prestarse, **la reclamada**, habiendo manifestado no poder garantizar la correcta prestación de dicho servicio, **deberá abonar al reclamante el importe de CINCUENTA EUROS (50 euros), impuestos incluidos**, para compensar las expectativas creadas al cliente con la oferta realizada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 26 de enero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL