



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04233.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de noviembre de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que contrató desde el 15 de septiembre de 2018 TV ONLINE FUTBOL PREMIUM gratis durante 12 meses, y no le deja ver el contenido digital del VIDEO CLUB. Reclamó varias veces y no le han facilitado una solución efectiva hasta diciembre de 2018 apareciendo en su área de clientes que el servicio de video club está operativo. Al no solucionarse el problema le ofrecieron cambiar la velocidad a 1 gb en vez de a 300 gb con descuento de unos euros, y para dar este servicio debían inhabilitar la TV, realizándose la grabación. Solicita que se regularice la facturación, y le indemnicen los daños y perjuicios derivados de la no prestación del servicio durante el periodo de tiempo que no le han prestado los servicios.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 29 de julio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio de video club fue restablecido en diciembre de 2018, y se trata de un servicio gratuito por lo que no procede ningún abono por este concepto. No obstante, el 22 de enero se tramitó un abono de 44 euros como garantía de calidad por la inoperatividad del citado servicio, importe que se utilizó para el pago de las facturas de febrero y marzo y los 3,32 euros restantes fueron ingresados el 1 de mayo mediante transferencia bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 20 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que su disconformidad con las alegaciones de la empresa, porque no ha recibido el abono de 44 euros, el servicio no ha sido restablecido, y el importe a devolver es mucho más elevado.

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 y manifiesta que la empresa le ofreció el servicio de TV ONLINE FUTBOL PREMIUM gratuitamente durante 12 meses, y el problema es que no le deja acceder al VIDEO CLUB. Adjunta incidencias y movimientos bancarios.

La parte reclamada aporta escrito alegando que se han realizado varios abonos por el

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

servicio TV ONLINE por importe de 11,36€, 44€, 9€, 40€, 33,41€, 0,64€ y 9€. Además el reclamante habrá visto los abonos en su cuenta bancaria de las cantidades de 11,36 € y 85,73 €, la diferencia ha sido descontada de los importes generados en las facturas. Actualmente se está tarifando según oferta, adjunta notas de abono y facturas con fecha de emisión 8 de febrero y 8 de mayo de 2019.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el servicio reclamado de Televisión Online Fútbol no tuvo coste durante su facturación, que en la actualidad no consta que se esté facturando, y que la empresa reclamada ha realizado abonos mediante descuento en facturación y transferencias bancarias en relación con la oferta contratada, no procediendo más abonos, no habiendo aportado la parte reclamante el detalle de las cantidades que considera indebidamente facturadas, ni habiendo concretado su pretensión económicamente, que le fue requerido.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.