



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04326.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de marzo 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 UNION DE COOPERATIVAS DE 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: fueron a su casa para poner un paquete de películas de Movistar y conectaron el router y codificador, un sábado al mediodía, pero no salía ningún canal. Aunque le dijo que no quedaría así, no volvió y aunque fue a la tienda, no le decían nada. Pagó en una año 188,68 euros , que solicita que le devuelvan.

Manifiesta la empresa mediante escrito de fecha 4 de diciembre de 2017 que no se ha detectado avería relacionada con el mal funcionamiento de la TV. La cliente tenía contratado el servicio de fusión paquete premium extra por lo que se considera que la facturación es correcta. El cliente realizó portabilidad a otra compañía el 3 de agosto de 2017.

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** no comparece a la audiencia a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma dando por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La **parte reclamada** a través de su representante comparece a la audiencia y reitera el contenido de sus anteriores alegaciones, explicando además que la promoción suscrita por la cliente: "premium extra" comprendía servicio de TV gratuito durante tres meses, no registrándose transcurridos éstos, solicitud de baja por parte de la usuaria, por ello a partir de junio se empieza a facturar el mismo.

Se le cobra además una factura por importe de 104,06 euros por no entrega de equipos, que posteriormente se anula.

La cliente cursa la baja de los servicios el 2 de agosto de 2017 pero posteriormente vuelve a darse de alta en fecha 2 de febrero de 2018, siendo cliente de la empresa actualmente.



Comunidad de Madrid

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** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 134,20 euros** correspondiente a la anulación de los costes del servicio denominado "promoción Premium extra", reflejados en las facturas emitidas el 1 de julio , 1 de agosto y 1 de septiembre de 2017.

Manifiesta la reclamante que se producen variadas incidencias en el servicio de instalación cuando se procede a la instalación y a pesar de que le ofrecieron una serie de canales de cine, no pudo disfrutarlos. La empresa no desvirtúa dichas manifestaciones.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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

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



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 06 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL