



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08120.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 02 de abril de 2019 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el incumplimiento de la oferta comercial, 94 euros, que era un precio mejor que su anterior operador por lo que lo contrató. Solicita que se aplique la oferta, le devuelvan los importes cobrados de más e indemnización por daños y perjuicios. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos. Además le facturan 72 sms seguidos que es imposible materialmente enviarlos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla la oferta comercial de 25 de mayo de 2018, y manifiesta que se aplica correctamente.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no le han cobrado lo que indican en su escrito, y tendría que haber pagado menos de 100 euros, y no dicen que le están cobrando 20,58 euros por concepto de futbol y series y cine, y adicionalmente 14,83 euros por Champions y Partidazo, que según se le informó iría incluido en el pack de televisión, y en varias ocasiones se le cobró por dos canales que no ha contratado, y le dijeron que habían sido activados por el decodificador, cosa que no pudo haber ocurrido ya que en su casa se encuentra su padre que desconoce el funcionamiento del decodificador. Solicita el abono de lo cobrado de más y que se elimine el compromiso de permanencia para poder cambiar de operador.

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.

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

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la facturación de las cuotas de las líneas de teléfono son correctas, que se produjo una incidencia en la facturación del servicio de TV Cine y Series, resultando un

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

importe incrementado en 5 euros sobre el ofertado, que no incluye otros canales cuya alta y baja se gestiona desde el decodificador cuyo uso es responsabilidad del titular de la línea, y no consta acreditado que el Fútbol ni otros servicios adicionales estuvieran incluidos en la oferta comercial, En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **45 € (iva incluido)** por el servicio de TV y Cine, debiendo facturarse en adelante el precio ofertado, salvo modificación de las condiciones contractuales cumpliendo los requisitos legalmente establecidos, **24 € + iva** del cargo por devolución del recibo, y **14,87 € + iva** de los sms de la línea [REDACTED] de fecha 26 de noviembre, enviados con una diferencia de 1,2 ó 3 segundos, incidencia sobre la que la empresa reclamada no ha formulado alegaciones y no ha aportado una explicación técnica que justifique su envío y facturación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 02 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]