



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 00319.3 / 2020.pdf**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

**NIF**  
**CIF**

En Madrid, a 08 de febrero de 2021, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

**ÁRBITRO UNICO**

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que el 12 de octubre de 2019 contrató los servicios de telefonía, internet y televisión con #####, que el agente que le atendió le ofreció, entre otras cosas, un año entero de suscripción a #####, comprendido en la grabación de la contratación, pero solicitada no la mandan. Solicita el envío de la grabación del contrato, descuento en las facturas mensuales del importe de la suscripción a ##### hasta que finalice el contrato, ya que aunque dicen que pueden disfrutar de la promoción con solo activarla no es posible y además no es gratuito.

La parte reclamada alega que el servicio ##### asociado a la línea ##### consta activado con fecha 18 de octubre de 2019, verificando que no se ha realizado ningún cargo por el servicio de ##### en facturas.

La parte reclamante alega que, aunque la reclamada indica que tiene activo desde el mes de octubre de 2019 el servicio ##### con ellos, no es cierto. Desde el inicio del contrato, el 12/10/2019, ha reclamado en numerosas ocasiones. Al principio decían que recibiría un código para poder tramitar el alta, pero nunca lo obtuvo. Las últimas veces le indicaron que no tenía el servicio contratado y que la grabación del contrato se había extraviado. Ante la imposibilidad de conseguir el alta con #####, decidió contratar el servicio de ##### por su cuenta.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**.

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** la pretensión



## Comunidad de Madrid

En la grabación del contrato se afirma que el servicio ##### asociado a la línea ##### fue activado el 18 de octubre de 2019, pero no se ha verificado su operatividad ni se ha realizado ningún cargo por el servicio en factura. Por lo tanto, se acuerda que la empresa reclamada active el servicio ##### y dé de alta al reclamante en el mismo durante un año sin coste. El reclamante podrá darse de baja sin penalización en caso de ser necesario.

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.