

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 01574.5.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:#### llamo a la reclamante ofreciendo por telefono una oferta de telefonía, internet y acceso a plataforma de television netflix, amazon, explican que los gastos de instalacion eran 151.61 pero que serian gratis a no ser que se diera de baja antes de tres meses. Cuando instalaron la fibra y llamo para pedir los accesos a la television indican que no tenian ese servicio. Se siente engañada y solicita la baja el servicio. Efectuada la baja, la empresa cobra el tiempo que estuvo dada de alta así como los 151,61 de la instalacion, cantidad en la que concreta la reclamacion. Solicito las grabaciones de voz, siendole remitida una de ellas. La empresa envia la mitad de la conversacion, es decir, hubo dos llamadas, en la primera en la que se ofrece el servicio de television y que es la que capta su atencion y la segunda, recibida



Comunidad de Madrid

Cuando ya esta en su domicilio, en la que se facilitan los datos para efectuar la contratacion. Por mas que insiste para conseguir la primera de las conversaciones, la empresa no remite mas prueba. La parte reclamante comparece por escrito y se reitera en su reclamacion, que consta

en el expediente. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
- 2.- Escucha de la grabacion de voz La parte reclamante comparece por escrito y se reitera en su reclamacion, que consta

en el expediente. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamacion manifestando que no han podido ofrecer el servicio pues no cuentan con el mismo.

El Colegio Arbitral procede a la escucha de la grabacion de voz que obra en el expediente comprobando que queda acreditado que el operador oferente ha mantenido con anterioridad otra conversacion en la que ha ofrecido datos del servicio y de la que no hay prueba. Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: ESTIMAR la pretension de la Sra. #####, entendiendo que la empresa reclamada cuen-

ta con capacidad técnica suficiente para aportar cualquier grabacion de voz que mantenga con su clientela, pudiendo asi haber desvirtuado las afirmaciones de la reclamante. Al no efectuarlo, pese a la solvencia de los medios tecnicos de los que dispone y teniendo en cuenta la dificultad de prueba que se aprecia en el caso de la usuaria, se acuerda imponer a ##### la devolución del precio de la

instalacion por importe de 151,61 euros, ciento cincuenta y un euros con sesenta y un centimos de euro. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar

desde la recepcion de la notificacion del Laudo.



Comunidad de Madrid

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 arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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 el; 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 arbitros 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 al principio.