



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01823.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de noviembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: Oferta a través de la aplicación Mi ##### que implica un cambio de tarifa. Dicha oferta mantenía el precio del servicio pero mejorada con SerieLovers y Más Series y el precio se mantiene y las condiciones son 12 meses de permanencia y penalización máxima de 400€. Se acepta pero al realizar el cambio de tarifa solo incluye el paquete SerieLovers pero no Más Series que solo es hasta el 31/01/2021, como regalo de Navidad, dato que no se había indicado en el momento de aceptación de la oferta.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Activación del paquete de ##### TV Mas Series por 12 meses, tal como me había ofrecido". El escrito de 23/03/2021 refiere sus deseos de continuar la tramitación.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando que: "En referencia a la oferta realizada el 4 de enero de 2021, no incluía el pack Mas Series de manera gratuita, tal y como se aprecia en el documento que anexa y que indica que tiene una cuota mensual de 5 € (impuestos incluidos). El pack Mas Series ya disfruta de un descuento por promoción Navidad desde el 20 de noviembre de 2020, la cual ha finalizado el día del presente escrito".

En el escrito del 22/10/2021 se ratifica en su escrito anterior y añade: "En el momento de la contratación del pack Mas Series, descontaba el descuento por la promoción Navidad desde el 20 de noviembre de 2020, la cual ha finalizado, por lo que ha procedido a su desactivación".

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, este Colegio Arbitral acuerda: “Estimar totalmente las pretensiones del reclamante por cuanto, el documento acreditativo de la oferta aportada por la reclamada, no establece duración temporal de la oferta, pero sí permanencia de 12 meses por la oferta contratada, por lo que la operadora deberá incluir en el servicio contratado de forma gratuita por 11 meses el pack Mas Series, desde la ejecución del presente Laudo”.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.