

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02676.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ©D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D? #####, en representación de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Sé inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento

de la oferta que incluía la TV gratis y se la empiezan a cobrar diciendo que estaba incluida en la oferta sólo 6 meses. Además le cobran por defecto el servicio Secure Net sin haberlo solicitado.

Como no atienden su reclamación decide cambiar de compañía y le cobraron 65 euros por adelantado devolviéndole unos 36 euros. Solicita el abono de los 3 meses de la TV, el servicio de secure Net y la última factura íntegra o al menos los días que le corresponden. Aporta copia de las facturas emitidas desde el 22 de junio al 22 de diciembre de 2020. Adjunta documentación que queda incorporada en el expediente y se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que realiza un abono de 31 euros en concepto del servicio TV Seriefans y #####, que recibirá en los próximos días en su cuenta bancaria. En relación con la última factura, es correcta y se ha refacturado devolviendo el importe cobrado por adelantado desde la baja/portabilidad de los servicios. Adjunta copia de las facturas emitidas desde el 22 de mayo al 22 de diciembre de 2020.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 21 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha recibido los 31 euros, pero no está de acuerdo con el importe puesto que la empresa ha incumplido el contrato que tenía una duración de un año y le comenzaron a cobrar a los seis meses. Solicita el pago de las 6 últimas facturas emitidas y una indemnización no menor a 300 euros por el tiempo empleado en solucionar el problema y los problemas que le han ocasionado.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 aporta escrito de fecha en el que reitera los hechos reclamados, y manifiesta que no le han facilitado la grabación de la contratación, y solicita una indemnización de 1.000 €,

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 21 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha recibido los 31 euros, pero no está de acuerdo con el importe puesto que la empresa ha incumplido el contrato que tenía una duración de un año y le comenzaron a cobrar a los seis meses. Solicita el pago de las 6 últimas facturas emitidas y una indemnización no menor a 300 euros por el tiempo empleado en solucionar el problema y los problemas que le han ocasionado.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 aporta escrito de fecha en el que reitera los hechos reclamados, y manifiesta que no le han facilitado la grabación de la contratación, y solicita una indemnización de 1.000 €,

Comunidad de Madrid

cantidad con la que se queda corto si se suman las cantidades pagadas a la empresa como cliente, pero que considera una cantidad justa por incumplir el contrato, el tiempo invertido en llamadas telefónicas, y grabaciones que nunca aparecieron. Todo ello es tiempo, preocupaciones y salud. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que no corresponden más abonos. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación de la oferta, ni el documento escrito que refleje las condiciones de la promoción. En consecuencia, al no haber acreditado la empresa que el descuento del servicio Seriefans tuviera una vigencia de 6 meses, debe reembolsar a la parte reclamante el importe facturado hasta la fecha de baja.

Habiendo realizado ya un abono de 30 euros correspondiente a las cuotas de las facturas de 22 de junio, 22 de julio y 22 de agosto de 2020, queda pendiente de abono 3,33 € correspondiente a la factura de 22 de septiembre 2020 y al ajuste aplicado en la factura de 22 de octubre de 2020.

En relación con el servicio #####, la empresa reclamada no ha acreditado que la parte reclamante hubiera solicitado y contratado el mencionado servicio, y conforme a la facturación aportada al expediente, y habiendo reembolsado ya 1 €, debe abonar a la parte reclamante las dos cuotas facturadas en la factura de 1 de junio y 1 de julio de 2020 que suman un total de 2 €. Finalmente, se considera correcta la factura rectificativa de 22 de diciembre de 2020, teniendo en cuenta la fecha de baja de los servicios y que el descuento anual contratado había finalizado el 21 de noviembre de 2020. NO ENTRAR A CONOCER dala solicitud de indemnización por importe de 1.000 €, al no ser

objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños morales o relativos a la salud, y no estar acreditados otros daños y perjuicios económicos. Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 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 exlimitación 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 exlimitación, en el plazo de veinte días.

Comunidad de Madrid

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, 13 de enero de 2022

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, 13 de enero de 2022