

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02724.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

VOCALES:#####, 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.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta de 18 de junio de 2020 que incluía el servicio TV ##### gratuito durante 12 meses y que acepto. En cuanto le llego el comprobante y vio que sdlo lo promocionaban 2 meses llamé para reclamar y le dijeron que el sistema no permitia reflejar los 12 meses pero que la oferta quedaba grabada y podria acceder a la grabación en cualquier momento. Solicita que se aplique la oferta grabada telefonicamente y el reintegro de lo cobrado de mas. Adjunta copia de facturas desde 5 de junio de 2020 hasta 5 de febrero de 2021, y documentación que queda incorporada al expediente y se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de mayo de 2021, del que se dio traslado ala parte reclamante, alegando en sintesis que el servicio ##### TV era gratuito hasta el 31 de agosto de 2020 conforme al comprobante de venta. No obstante, en calidad de servicio el 14 de noviembre de 2020 se aplicó una devolución de 94,95 € iva incluido, que se aplicó como descuento en la factura de 1 de noviembre de 2020. Adjunta copia de la factura.La parte reclamante contesta por escrito de fecha de fecha 8 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa no le facilita la grabación de la oferta de retención, grabación que solicita para probar que la oferta de la TV era durante 12 meses.

Comunidad de Madrid

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 aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada aporta escrito de fecha 2 de diciembre de 2021, en el que alega que la oferta del comprobante de compra se aplica correctamente. En cuanto a la grabación solicitada por una incidencia técnica no ha sido posible recuperarla. 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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación de la oferta, por lo que no acredita que la duración del descuento en el servicio de TV fuera de 2 meses y no de 12 meses como alega el reclamante, que manifiesta asimismo que reclamó en cuanto le llegó el comprobante de venta y observó la incidencia, habiéndole dado el servicio de atención al cliente una expectativa de solución que no se cumplió. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe del descuento no aplicado en las cinco facturas aportadas al expediente, 149,74 € y descontar el abono ya realizado de 94,95 € mediante descuento en facturación, que da un importe final de 54,79 €. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.

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.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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 Unico, 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

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 Unico, 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