



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03895.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 25 de febrero 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, 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 que el 5 de diciembre de 2019, un operador de ##### le ofreció la contratación gratuita del paquete "Seriefans" para siempre y sin ningún tipo de permanencia. Dicho contrato verbal fue grabado por ##### y también por su parte, y en él el operador le dijo que tardarían una semana en instalarle el decodificador. Dicha instalación se retrasó más de lo debido, y además, se le instaló un decodificador que la empresa había dejado de utilizar en nuevos clientes hace años, y para cambiarlo al nuevo modelo (que según la web es el que ofrecen gratuitamente por contratar cualquier paquete) le obligaban a pagar una gran cantidad de dinero. Tras varias horas perdidas al teléfono con innumerables operadores, lo único que consiguió es la activación gratuita del paquete por 12 meses a cambio de una permanencia con una penalización de 99€. Solicita la instalación inmediata del último modelo de decodificador que ##### oferta y la activación del paquete "Seriefans" de manera gratuita, para siempre, y sin contraer permanencia, tal y como se le prometió. Además, una compensación por todos los meses no disfrutados de dicho paquete desde su contratación en el mes de diciembre.

La parte reclamada alega que en referencia al envío gratis de dos terminales Google Home Mini, consta que se ha realizado la oferta de sólo uno relacionado con la línea #####. En este sentido, nos hemos puesto en contacto telefónico con la titular para confirmar la dirección de entrega y aclararle que el envío se hará de forma gratuita sin permanencia y que sólo se envía uno, dado que no tienen constancia de oferta de dos envíos. Por último, indicarle que consta entregado en el domicilio de la titular con fecha 13 de agosto de 2020.

La parte reclamada añade que, una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos en referencia al producto Seriefans, manifiestan que dicho producto se activa con una oferta de 12 meses, no siendo superior en ningún caso. En este sentido, le informamos que la facturación es correcta y actualmente la ##### disfruta de la promoción.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que ##### no ha resuelto el motivo principal de la **reclamación** interpuesta el 16/6/20. En febrero de 2019 le ofrecieron un Google Home Mini gratuito en la línea ##### como oferta de portabilidad. Sin embargo, a pesar de múltiples intentos para que lo hicieran, nunca se lo enviaron. Tras meses de insistencia, y como disculpa, le ofrecieron en julio de 2019 darle el Home Mini que ya le habían prometido con la línea ##### y otro más con la línea ##### sin coste alguno. No obstante, ninguno de los dos dispositivos fue enviado, ya que alegaban que no tenían stock ni iban a recibir más, aunque ambos contratos sí existen y se aportaron como prueba el 21 de agosto de 2020. Fue en diciembre de 2019 cuando un operador le ofreció la contratación gratuita, sin permanencia y de por vida del paquete de televisión SerieFans, como compensación por no haberle enviado el Home Mini de la línea ##### Sin embargo, al activarle el paquete, en el área de cliente tenía un coste mensual que no se estaba descontando de la factura y que llevaba consigo permanencia, por lo que se vio obligada a cancelar su activación, ya que se estaba vulnerando el contrato que había firmado. En mayo de 2020, tras varias llamadas reclamando que cumplieran el contrato, le volvieron a activar el paquete, asegurándole que esta vez no llevaba permanencia ligada. Esto también fue falso. En conclusión, el motivo principal de su **reclamación** era la activación del paquete SerieFans bajo las condiciones que aceptó en su contratación: gratuito, para siempre y sin permanencia. En ningún momento realizó esta **reclamación** para que ##### le enviase un Home Mini de los dos que le debían, pues es una compensación menor que la que le ofrecieron en última instancia. ##### decidió unilateralmente enviar uno de los dos dispositivos para cerrar la **reclamación**, pero no está de acuerdo pues vulnera el contrato que contrajo y sus derechos como consumidora. Solicita nuevamente la activación gratuita del paquete SerieFans con el decodificador 4K, que se incluía sin coste en todos los paquetes de televisión contratados en mayo de 2020.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, aceptando que la expresión “**para siempre**” hay que entenderla mientras no se cambien las condiciones de la oferta por ninguna de las partes, y, en todo caso, mientras la operadora no decida cambiar las condiciones de prestación del servicio y/o las tarifas, que no están reguladas (el operador puede fijar libremente sus precios), debiendo notificarlo al menos con un mes de antelación (mediante encarte en las facturas emitidas) indicándole su derecho a darse de baja sin penalización alguna, únicos requisitos legales para el cambio que se pueda producir. (artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas), se acuerda que, habiéndose ofrecido la contratación gratuita del **paquete "Seriefans"**, **se mantenga la gratuidad durante 12 meses, a contar desde junio de 2020, fecha de su activación, hasta junio de 2021**, tras la cual la reclamante decidirá qué hacer con ese producto, en caso de no seguir podrá irse sin que le cobren penalización. Asimismo, tal como se ofertó, la **reclamada procederá a la instalación del último modelo de decodificador**.



Comunidad de Madrid

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.

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