



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08412.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se reclama que la parte reclamante aceptó la oferta comercial el 25 de noviembre de 2019. Transcurrido más de un mes sin que instalaran la línea fija e internet, llamó el 26 de diciembre al servicio de atención al cliente y le dijeron que le enviarían un SMS al que tenía que contestar que sí, e iría el técnico a realizar la instalación. Así lo hizo y acudió un técnico a realizar la instalación y con un decodificador de TV, por lo que le comentó que su contrato no incluía el servicio de ##### TV y que no tenía televisión en su casa. El técnico decidió no hacer nada, volver otro día e indicar que no podía instalar el servicio por los mencionados motivos.

Meses después, de casualidad, se da cuenta de que en su cuenta bancaria hay dos pagos mensuales, y que le han activado un segundo contrato el 26 de diciembre de 2019 y le cobran el servicio de fibra igual que el primer contrato del 25 de noviembre. Además, le han activado el servicio de ##### TV al que no dio su consentimiento, y le han cobrado compras de canales y películas sin haber recibido nunca ninguna notificación.

Ha intentado en infinidad de ocasiones dar de baja el servicio para al menos cortar los gastos emitidos y nunca le han facilitado las bajas. El 2 de abril de 2020 sin previos avisos, en plena pandemia y teletrabajando, cortan el servicio de fibra. Intenta contratar con otra empresa y se ve obligado a pagar una deuda de más de 400 euros para poder dar de baja sus servicios y contratar con otra compañía.

Solicita la grabación de la llamada del 26 de diciembre de 2019, y pruebas de las compras a través del servicio de ##### TV desde dispositivos de su propiedad con conocimiento y su consentimiento. Solicita la devolución de 1.500 euros por haberse visto forzado a pagar 1.110,87 euros más del total, 292,86 euros según el contrato de 25 de noviembre de 2019, único que ha consentido, y haber perdido infinidad de tiempo y haber sido perjudicado en su trabajo.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 4 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 26 de diciembre de 2019 el reclamante contrató el servicio de ##### TV Cine y Series. Por motivos técnicos la grabación

Comunidad de Madrid

Solicitud es irrecuperable. A través de la APP Mi #####, el reclamante contrató productos adicionales del servicio de televisión con fecha 4 de enero, 9 de enero y 14 de febrero de 2020, que están registrados con su correspondiente número de referencia. Informa que la facturación se emite en dos facturas separadas, por una parte los servicios móviles, y por otra se factura el fijo con los servicios adicionales. Por consiguiente, manifiesta que las facturas de febrero, marzo y abril de 2020 son correctas, así como el alquiler de películas a través del servicio de Video Club. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

El órgano 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 10 de julio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que justo falta la grabación de la contratación origen de todo el conflicto. Tampoco la empresa aporta prueba de los dispositivos desde los que se han realizado compras a través de la APP. Aporta captura de pantalla de su área de cliente donde figuran 4 SmartTV y un Smartphone IOS (#####) que no reconoce, y nunca ha tenido un ##### ni una televisión, y mucho menos 4 televisores en una casa de 50 m2. Nunca solicitó ni activó el decodificador de TV.

La empresa reclamada contesta por escrito del 19 de julio de 2021, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que los servicios son contratados a través de la aplicación Mi #####, el área de clientes o del dispositivo Smart TV, accediendo con el usuario y contraseña del cliente. Destaca que el disfrute del servicio ##### TV no está supeditado a una misma dirección, por lo que el cliente puede acceder desde distintos dispositivos.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano 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 Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto de acuerdo con el artículo 48.3.a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no haber aportado la parte reclamante los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, careciendo este órgano arbitral de los elementos de juicio necesarios al no constar en el expediente la facturación que acredite los cargos e importes reclamados, ni los justificantes bancarios de los pagos realizados por la parte reclamante. Asimismo, del relato de la **reclamación** se concluye que existen indicios racionales de delito por una presunta suplantación de identidad en la contratación de los servicios reclamados, estando excluida del Arbitraje de Consumo de acuerdo con el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008. Igualmente, indicar que la **reclamación** por los daños y perjuicios profesionales en el teletrabajo ocasionados por la interrupción del servicio de internet, está excluida del Arbitraje de Consumo al no tener la consideración de consumidor final.

Queda expedita la vía judicial.



Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.