



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09081.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación del servicio ##### TV Fútbol en junio, julio, agosto y septiembre de 2019 y no cumplir las condiciones que le ofrecieron el 21 de mayo de 2019. El 18 de enero de 2019 le hicieron una contraoferta para que no portara a otro operador que incluía el Fútbol por importe de 22,48 € hasta el 31 de mayo de 2019 que acababan las competiciones, y luego descontarían esa cantidad hasta septiembre. Para asegurarse llamó el 21 de mayo y solicitó la baja del Fútbol, y se lo ofrecen gratis hasta agosto, y la próxima temporada al precio que tenía. La siguiente factura que emiten es errónea y le facturan el fútbol y reclama (nº ##### . En la siguiente factura vuelven a cobrar mal y le hacen un abono de 18,54 € inferior a la cantidad indebidamente facturada (faltaría el IVA), reclama (nº ##### . El 29 de agosto llama para que le informen de su tarifa para la temporada siguiente, y no es la oferta que le hicieron por lo que se solicita la baja. Solicita la devolución de las cantidades cobradas de más y, si lo considera, que apliquen las condiciones que le ofrecieron el 21 de mayo. Adjunta copia de las facturas, pantallazo de las llamadas a atención al cliente, y el abono de 18,54 €.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 23 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que acepta expresamente el arbitraje para esta **reclamación**, y formula alegaciones sobre el servicio ##### TV Cine y Series, y manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del 11 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando su **reclamación** y manifestando que no ha reclamado el servicio de Cine y Series que dio de baja en enero de 2019. Solicita 46,22 € que han cobrado de más habiendo descontado el abono recibido de 18,54 euros. Manifiesta que actualmente le presta los servicios otro operador.

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, del que se da traslado a la empresa reclamada, en el que reitera su **reclamación** y pretensión, y adjunta las grabaciones de la llamada del 21 de mayo.

Comunidad de Madrid

Fútbol, que se desactivan el 15 de septiembre de 2019, y hasta esa fecha se factura la cuota del servicio, no constando la promoción que indica el reclamante. No obstante, y por deferencia comercial, se ha realizado el ajuste solicitado de 46,22 euros, que se aplicará como descuento en la factura del 20 de septiembre. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago y solicita la emisión de LAUDO conciliatorio.

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 emitir **LAUDO CONCILIATORIO** al haber resuelto las partes el conflicto mediante el abono de **46,22 euros** que debe realizar la empresa reclamada a la parte reclamante. Si no lo ha hecho a la fecha, se cobrará de más por el servicio ##### TV Fútbol en las facturas emitidas desde junio hasta septiembre de 2019.

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.

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. Previa 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 20 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.

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