



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09433.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ##### USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL 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: El 31 de agosto se pide la portabilidad a ##### tras la oferta que consistía en paquete hogar ilimitable que consistía en fibra de 300 mg, datos ilimitados, móvil, fijo y tv que consta de más de 100 canales por 50 euros más Disney + que subía 1 euro y algo e incluía TNT, SYFY, FOX. Se graba la conversación. Envían un link para firmar y tras firmar envían el contrato. Al encender la TV no tiene los canales contratados. Al llamar para arreglarlo refieren cobrar 10 € más. La grabación no la dispone la mercantil.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y manifiesta que "quiero que me presten el servicio que me ofertaron con el paquete hogar ilimitable con todas las series". En su escrito del 8 de octubre de 2021 se ratifica en lo anterior. En su escrito de fecha 18/11/2021 refiere continuar con la tramitación y se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "según nos indica ##### #####, el pasado 31 de agosto de 2021, se le ofertó la fibra de 300MB con datos ilimitados en fijo, móvil y TV, con más de 100 canales, por una cuota mensual de 50€, impuestos indirectos incluidos, y solicité activar el canal Disney+ y me subía un euro y pico, en la que se me incluían los canales de TNT, SYFY, FOX, etc., con una permanencia de 12 meses, y resulta que no tengo los canales ofertados. En este sentido, el cargo de penalización deseamos informarle que por parte de nuestra compañía, en determinadas ocasiones, los clientes formalizan un contrato de acceso de teléfono a precio especial, firmando por ello un compromiso, cuyo incumplimiento está vinculado"

Comunidad de Madrid

A la aplicación de un cargo económico. Ponemos en su conocimiento que, tras la valoración de los hechos descritos, hemos comprobado que el 31 de agosto de 2021, la #####, según el contrato que adjuntamos, aceptó el paquete de ##### One Ilimitada Avanzada Fibra 300Mb, asociado a las líneas ##### y ##### más otra línea móvil con la tarifa ##### Ilimitada Esencial y el paquete Familyfans, todo por una cuota mensual de 51,50 €, impuestos indirectos incluidos, con una permanencia de 12 meses.

Finalmente, en base a lo descrito, deseamos informar a ##### que la oferta está correcta según lo notificado. En su escrito de fecha 27 de abril de 2022, añade: "hemos efectuado un abono por importe de 18 €, impuestos indirectos incluidos, del cobro de la diferencia de las 12 facturas en concepto de la cuota, es decir, de la revisión de las facturas con fecha de emisión desde el 1 de octubre de 2021 a 15 de abril de 2022, más las facturas que se van a emitir desde el 1 de mayo de 2022 a 1 de septiembre de 2022".

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, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante por las incidencias que se han producido en la contratación de los servicios. Puesto que la reclamada carece de las grabaciones que acrediten los servicios y tarifas contratados, deberá devolverle al reclamante el importe de 60 €. Además, el reclamante podrá darse de baja o portar a otra compañía sin penalización por concepto de servicios, pero abonando cualquier otra penalización que pueda existir por adquisición de terminales y otros dispositivos.

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



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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 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.