



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10294.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 29 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Se factura un servicio de Videoclub que no ha sido contratado. En la factura de mayo de 2021 y junio de 2021 se refieren haber visto el preestreno de Disney y un documental sobre #####.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Me reintegren las cantidades cobradas de más en las facturas indicadas en este escrito por importe de 26,99 € sin IVA". En su escrito de 19 de noviembre de 2021 refiere: "Con fecha 12 de noviembre de 2021 se me ha dado traslado de las alegaciones formuladas por la mercantil ##### a mi solicitud de arbitraje. En ese sentido, les traslado que no estoy de acuerdo con lo manifestado por la operadora, insistiendo en que envíen prueba de que la supuesta contratación de ese servicio fue realizada con mi consentimiento expreso. Por lo anterior, solicito a esta Junta Arbitral que continúe adelante el procedimiento y que sea un Colegio Arbitral el que resuelva el conflicto".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras un estudio de la **reclamación**, respecto a los cargos por el servicio de videoclub, les comunicamos que, comprobado en los sistemas la información sobre el tráfico cursado por la línea ##### en el período objeto de la **reclamación**, hemos constatado que los eventos facturados fueron realizados y han sido correctamente facturados tal y como puede verificar en las facturas de fecha 20/05/2021 y 20/06/2021, que fueron remitidas al titular de la línea y que aporta en su escrito de **reclamación**. En este sentido, les señalamos que, tal y como se especifica en la cláusula 4 de las Condiciones Generales Comunes de Contrato: "Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EL PROVEEDOR y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y efectivamente consumidos por el cliente".

Comunidad de Madrid

está siendo objeto de auditoría por distintas entidades. En este sentido, esta empresa posee desde 1999 el Certificado de Calidad emitido por la empresa independiente #####, que certifica la calidad en sus procesos de operaciones con los clientes. En relación a lo anterior, les comunicamos que los cargos reclamados corresponden a la visualización de películas del videoclub realizadas a través del servicio de TV contratado para la línea ##### habiendo sido informado el abonado a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente de los contenidos contratados a través de ese servicio. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que ha quedado acreditado que los consumos de videoclub reclamados fueron realizados.

Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, el cliente se encuentra al corriente de pago con #####. En su escrito de fecha 27 de junio de 2022, se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, en la que ni el reclamante ni el reclamado aportan documentación alguna que fundamente sus pretensiones y las justifique. Por todo ello, este Órgano Arbitral acuerda este LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante. La mercantil debe abonar el 50% de lo solicitado por el reclamante, que asciende a 13,49 € (de los 26,99 €), y se deben abonar en el número de cuenta habitual del reclamante.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.