



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10627.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 26/07/2022, se ha designado el órgano arbitral unipersonal constituido por #####. #####, árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 29/10/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 23/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante por el incumplimiento de una de las condiciones de renovación de su contrato suscrito con la parte reclamada el 8/09/2021, #####, entre las que se incluía un descuento en un terminal iPhone 12 y regalo de terminal Oppo, así como un descuento durante 24 meses en la factura con un compromiso de permanencia por el mismo periodo. En concreto, alega el reclamante que en el momento de suscribir la oferta comercial, realizada por teléfono, puso como condición, que especificó en varias ocasiones durante la conversación, la del cambio gratuito del decodificador de televisión por el actual que tiene la operadora -que dispone de emisión en 4k-, sin coste alguno, única condición que la compañía reclamada no ha cumplido, a pesar de las múltiples llamadas que ha realizado al servicio correspondiente de la compañía reclamándolo así como la grabación de la contratación telefónica para probar su incumplimiento; grabación que confirma que le han remitido pero que no incluye la parte de la conversación en la que se le ofrece gratuitamente el decodificador.

Convocada la audiencia escrita el 26/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, informando asimismo que con fecha 30 de junio de 2022 un técnico de ##### ha instalado el decodificador en su vivienda y que el servicio funciona perfectamente. No obstante, solicita un descuento en la parte proporcional del coste del servicio de TV facturado hasta la fecha desde el inicio del contrato por no haber podido disfrutar del mismo al no disponer del decodificador ofrecido por la compañía operadora en la contratación telefónica, cuya grabación completa solicita de nuevo como prueba del incumplimiento de contrato. En caso contrario, solicita que se eliminen.

Comunidad de Madrid

Del mismo por parte de la compañía telefónica.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** argumentando, por lo que respecta al cambio de decodificador solicitado por la parte reclamante, que no se ha localizado ofrecimiento comercial en sus sistemas para su instalación de forma gratuita. Expone asimismo que para cualquier incidencia con el servicio de TV, la parte reclamada tiene que ponerse en contacto con el servicio técnico para valorar si es necesario el cambio de dispositivo (decodificador). Que igualmente puede optar o bien por solicitar su sustitución – lo que conlleva un coste de 60 € (IVA incluido), correspondiendo el cargo a la instalación de dicho equipo, según las condiciones del servicio, que adjuntan al expediente - o bien por alquilar un decodificador 4k de TV, con un coste mensual de 5 € (IVA incluido), sin coste de instalación. Por otra parte, añade que la facturación emitida se ajusta al contrato suscrito el 8/09/2021 y que la parte reclamada recibió los terminales ofertados de forma correcta. Con fecha 18/07/2022 presenta nuevas alegaciones donde expone que se aporta grabación solicitada por el reclamante, fichero que, no obstante, no adjunta.

Tras lo cual, el órgano arbitral unipersonal 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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante, por no quedar acreditada por prueba alguna aportada al expediente la oferta realizada el 8/09/2021, fecha en la que esa parte suscribe el contrato con el comercial de la compañía reclamada, #####, consistente en el cambio e instalación gratuitos del decodificador solicitado por la parte reclamante. En consecuencia, a ##### no cabe aplicarle descuento alguno a la facturación correspondiente al servicio de TV contratado, debiendo atenerse por otra parte a las condiciones de permanencia especificadas en las condiciones contractuales.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.



Comunidad de Madrid

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