



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08436.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 08 de febrero de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que le cobran y no le prestan el servicio de [REDACTED] y [REDACTED] que estaban incluidos en la oferta. No firmó el contrato siguiendo las indicaciones del comercial al no prestarle todos los servicios, y la grabación fue con otra persona distinta al comercial. Solicita que se activen los servicios reclamados y le faciliten las claves de acceso, o en su defecto se anule la permanencia al no cumplir el contrato. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 29 de agosto de 2022, alegando que adjunta la grabación de la contratación del 22 de marzo de 2022 en la que se indican las condiciones económicas de la oferta, siendo las facturas correctas por lo que no procede abono alguno.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, y solicita la grabación en la que se dice que van a llamarla de otro departamento para preguntar si le han explicado lo que va a pagar, y que tenía que decir "Sí", y que después volverían a llamarle para hacerle la oferta de 48,50 € durante un año. Viene puesto en el contrato adjunto. Solicita que se refacturen los importes cobrados erróneamente y se ajusten a la oferta y que se elimine el compromiso de permanencia.

Aporta nuevo escrito el 24 de septiembre de 2022, manifestando la documentación ya aportada al expediente, y que le han cobrado hasta la fecha 383,46 € y según lo ofertado debía ser 242,50 €, por lo que la empresa debe abonarle 140,96 €. Adjunta movimientos bancarios.

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 reclamada** aporta escrito de alegaciones, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que "Dña. [REDACTED] aceptó el día 22 de marzo de 2022 el paquete [REDACTED] ([REDACTED]) + 2 [REDACTED], por una cuota mensual durante los tres primeros meses de 47,99€, impuestos indirectos incluidos, a partir del cuarto mes hasta cumplir el año, desde el alta, por 79,49€, impuestos indirectos incluidos, y a partir del año a 96,99€, impuestos indirectos incluidos.

Comunidad de Madrid

Adjuntamos tanto el contrato de la grabación por voz como un documento adicional donde vendrá reflejado una contraseña a introducir para acceder al audio.

Cabe indicar que las facturas de [REDACTED] son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden con las cuotas mensuales y consumos de los servicios, los cuales han sido utilizados por el titular, siendo tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación de los mismos.”

La **parte reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que aporta el contrato escrito de la tarifa [REDACTED] por importe de 48,50 € durante 12 meses, que incluye el [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], con un compromiso de permanencia de 12 meses, que no ha sido desvirtuado por la empresa reclamada, que no ha aportado la grabación de la contratación que manifiesta en su escrito de alegaciones, por lo que debe aplicar la cuota de 48,50 € durante 12 meses desde el inicio de la facturación. Se desestima el cálculo aportado por la parte reclamante en el que incluye el cargo de permanencia del operador de origen, al no constar en el expediente ninguna prueba en relación con el mismo, ni ninguna reclamación previa. En consecuencia, y para resolver el conflicto en relación con los 12 meses de la promoción, **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 279 € (79,50€-48,50€= 31€ x 9 meses)**, en concepto de la diferencia del importe de las cuotas manifestadas por ambas partes y no habiendo aportado al expediente copia de las facturas, y **debe eliminar los compromisos de permanencia asociados a los servicios**, al no haber resuelto la incidencia en relación con el servicio de televisión. En el caso de que la parte reclamante no contratara una tarifa nueva, o no solicitara la baja/portabilidad de los servicios, la empresa facturará desde el 22 de marzo de 2023 la cuota de 96,99 € informada en su escrito de alegaciones.

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, 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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 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.

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 ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.