



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11989.5/2021

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 10 de abril de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: consistentes en disconformidad con la facturación de telefonía por incluir el alquiler de películas que considera no ha realizado.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el día 7 de abril pasado le facturaron por el alquiler de una película que no visualizó y que es para niños pequeños. A pesar de reclamar telefónicamente en 3 oportunidades y por escrito la OCU se han negado. En su codificador no aparece ninguna evidencia de visualización ni alquiler alguno. Nunca he alquilado ninguna película pero si ya tuvo que hacer un reclamo hace un par de años por el mismo problema. Adjunta documento que denomina "[REDACTED] - Cargo indebido Alquiler película y acompaña la explicación completa con Fotos del decodificador donde se evidencia claramente que nunca se realizó ese alquiler. Solicita y le niegan implementar un sistema con PIN de COMPRA con el cual se pueda evitar cualquier error en el uso del mando por parte de personas especialmente de edad avanzada forma en que permita es una confirmación de compra. Usan el PIN PARENTAL pero eso no es solución ya que bloquea toda la programación. Aparte que el alquiler es un precio abusivo y prácticamente el valor de la compra de la película. Indica que es cliente de [REDACTED] desde el 2019, NUNCA he alquilado nada y pueden pedir los registros o yo enviarles las facturas hasta la fecha y paga puntualmente, NUNCA le han devuelto un recibo ni le han llamado por no pagar. Considero que esto es una decisión unilateral de [REDACTED] sin evidencias físicas reales como puede ser la transmisión de datos de la película ya que si se visualizó la película debería existir un registro informático de datos transmitidos donde se detalle que la película fue descargado realmente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación que respecto al servicios de videoclub, comprobaron en los Sistemas la información sobre el tráfico cursado por la línea [REDACTED] en las facturas de fecha 12/05/2021, 12/06/2022, 12/09/2022 y 12/12/2022, constatando que los eventos facturados en concepto de video club fueron realizados por dicha línea y han sido correctamente facturados. 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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.”
http://[REDACTED] considera desestimar la reclamación formulada por [REDACTED], ya que ha quedado acreditada que los alquileres de películas atraés del servicio de videoclub fueron solicitados desde la línea [REDACTED], siendo su tarificación correcta en base al precio del servicio. Asimismo, les indicamos que actualmente la televisión [REDACTED], no dispone de la función de bloqueo con PIN, para la opción que indica el cliente. SOLICITA LAUDO DESESTIMATORIO

Tras lo cual el Órgano Arbitral emite el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se acuerda estimar parcialmente la solicitud de d. [REDACTED], debiendo la empresa reclamada [REDACTED] anular y en su caso reintegrar, sino lo hubiera hecho ya, los importes facturados correspondiente a los alquileres de las mencionadas películas. Sin perjuicio de lo anterior también se considera que aunque el consumidor haya solicitado un pin de compra como mecanismo de seguridad que impida la compra o alquileres de películas, que luego no se visionan, por manipulación indebida del mando a distancia y no se lo han facilitado ni tampoco una medida similar que impida ese uso no querido del mando a distancia, el consumidor también debe en el futuro adoptar medidas de precaución para evitar la manipulación del mando a distancia de manera evite más facturaciones y molestias para ambas partes.

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

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la
ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.

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