



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12314.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de mayo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que contrató con la empresa reclamada porque le aseguraron que incluía el fútbol. Cuando le hacen la instalación le informan de que no es así y que la empresa no tiene fútbol, por lo que solicita la baja. Solicita la anulación de la deuda, la exclusión de los registros de morosos, y una indemnización por el acoso sufrido.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 22 de diciembre de 2022, alegando que *"en referencia a la disconformidad con los servicios contratados adjuntamos contrato firmado electrónicamente por Dña. [REDACTED] de fecha 11 de febrero de 2022 en el que se detallan los servicios que contrata y no consta el paquete futbol. Por otra parte en dicho contrato consta en el que se indica en el punto 9: Por la instalación del Servicio [REDACTED] [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por [REDACTED] y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de [REDACTED] dentro del plazo establecido en las Condiciones Particulares" Adjuntamos el anexo al contrato en el que se indica: "Por la instalación del Servicio [REDACTED] [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de [REDACTED] dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio. En este sentido informarle que la Sra. [REDACTED] dio de baja los servicios en fecha 2 de marzo de 2022 y por ello no corresponde realizar el abono que nos solicita. En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 158,69€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar a Dña. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión marzo de 2022".*

La **parte reclamante** contesta por escrito *"que como ya hemos dicho anteriormente en el contrato que nos envía [REDACTED] solo nos pone que tenemos acceso a los canales de deporte, sin especificar cuales, pero que cuando nos llamo el comercial nos dijo que entraba toda la liga y la champions, siendo luego mentira. Damos los datos del comercial para que hablen con él o escuchen la llamada, que al día siguiente cuando grabamos el contrato y él nos dice lo de lo canales de deportes le preguntamos si entra liga y champions a lo que el nos dice que si. Que [REDACTED] esta cortando la grabación para que no se escuche dicha pregunta, nos envía una grabación de casi 12 minutos en la que solo se escucha el último y no se escucha la parte que reclamamos. Nos damos de baja antes de las 24 horas de instalación porque es el instalador el que nos dice que*

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

esos canales no los tiene [REDACTED]. Que [REDACTED] se niega a devolvernos nuestros números de teléfono sino decimos en la grabación que nos vamos a hacer cargo del coste de la instalación. Solicita Que tras varias llamadas con ellos nos dan la razón aunque se niegan a quitarnos la deuda. Solicitamos que se hable con el comercial que lo único que quería era hacer un contrato aunque estuviera mintiendo en los productos. Que se envíe la grabación entera no solo el minuto que ellos quieren. Que se revisen las miles de llamadas que hicimos después en las que varios de sus trabajadores nos dan la razón, llegando incluso a decirnos que la paguemos y nos realizan el abono, siendo mentira. Que se proceda a anular la deuda por venta engañosa o en su defecto lleguemos al acuerdo de pagar solo la mitad de factura porque ellos son lo que tienen un comercial que engaña a los clientes."

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 da traslado a la parte reclamante.

La **parte reclamante** contesta por escrito reiterando la reclamación y aportando el relato detallado de las incidencias.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha aportado la documentación completa en relación con la información precontractual, siendo el origen de la incidencia que la reclamante solicitó información expresa sobre el servicio de fútbol al ser un elemento indispensable para la contratación, y que en cuanto tuvo conocimiento cuando se realizó la instalación en su domicilio de que no la empresa no disponía de fútbol, solicitó inmediatamente la baja. En consecuencia, y dada la incidencia no imputable a la parte reclamante, **la empresa reclamada debe anular la factura emitida de fecha 8 de marzo de 2022, y la correspondiente deuda**, quedando la reclamante al corriente de pago con la empresa reclamada, y debe ser excluida de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones patrimoniales.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 158,69 €, que la parte reclamante no debe abonar.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización, al no estar acreditados, justificados y cuantificados daños y perjuicios económicos, y no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, quedando expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

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 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.