



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13659.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Oferta:

En Madrid, a 04 de julio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que teniendo un contrato con [REDACTED] desde noviembre del 2019, todos los años ha ido renovando y actualizando contenidos, pero en septiembre del 2022, una comercial le llamo (sep 2022) para poder renovar mi contrato con ellos incluyendo más canales simplemente por un Euro más, y así me lo notifico en un documento con numero de pedido [REDACTED] (que adjunto), inmediatamente me lo enviaron para firmar digitalmente y lo hice, cuál fue mi sorpresa que lo que me habían enviado de nuevo no era lo mismo, e incluía más cosas incrementando el precio. Tampoco la cantidad de octubre pasaron una factura de 51.12 €, al hablar con ellos me indican que no se puede hacer nada por lo tanto CAMBIO DE COMPAÑIA y ahora en noviembre me pasan otra factura de 90.04 €, que han incluido una penalización de 40.84€ cuando yo lo hecho siempre en plazo, le he devuelto los equipos suyos ...etc. También envió copia de los mensajes que estuve mandando, para que me solucionaran el problema y nadie me contestó y solicita por todo ello solicito me revisen el ultimo contrato y las facturas de octubre y noviembre, puesto que han actuado de mala fe, y que me indican una serie de complementos que no pido y se me dan , luego por un error de ellos al grabar el contrato lo han hecho mal, y el problema no lo pueden arreglar cuando los que se han equivocado son ellos. Y solo cuando me voy a otra compañía es cuando me cobran encima penalización. Me devuelvan todo aquello que se me ha facturado de más y que asciende a 141,16 €.

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 por escrito en el expediente y manifiesta que revisen el ultimo contrato y las facturas de octubre y noviembre, puesto que han actuado de mala fe, ya que me indican una serie de complementos que no pido y se me dan , luego por un error de ellos al grabar el contrato lo han hecho mal, y el problema no lo pueden arreglar, cuando los que se han equivocado son ellos. Y solo cuando me voy a otra compañía es cuando me cobran encima penalización. Me devuelvan todo aquello que se me ha facturado de más.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En su escrito de 22 de febrero y 9 de marzo de 2023 se ratifica en lo anterior

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que el día 5 de septiembre de 2022 se realiza la contratación del paquete de televisión [REDACTED] con una cuota mensual de 14 € impuestos indirectos incluidos, y un descuento global para el paquete de servicios de 35 € impuestos indirectos incluidos durante 12 meses. Este descuento conllevaba un compromiso con nuestra compañía de 12 meses.

Por otro lado, ponemos en su conocimiento que el día 24 de octubre de 2022 Dña. [REDACTED] porta los servicios de fijo y móvil, por lo que se tramita la cancelación de los mismos antes del cumplimiento del compromiso adquirido.

En este sentido, le informamos que las facturas emitidas son correctas y se aplican de forma correcta los productos y descuentos aceptados, así como el cargo por incumplimiento de compromiso.

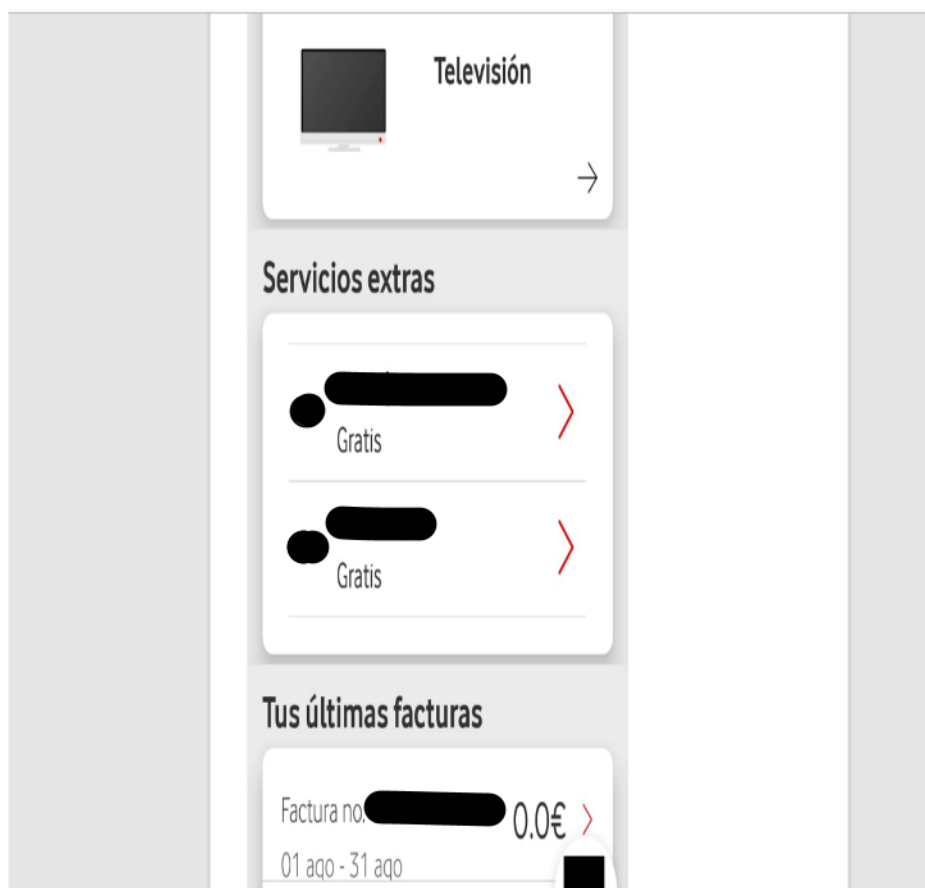
En su escrito de 18 de abril de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que tal y como se puede verificar en la documentación que adjuntamos, se ha contratado un paquete de Tv por 14 € y un descuento de 35.01 € durante 12 meses.

Dicha contratación fue aceptada el 5 de septiembre de 2022 mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección IP: [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Adjuntamos copia del mismo.

Asimismo, tras verificar la facturación emitida, se puede comprobar que el descuento se aplica correctamente, por lo que no procede ningún recalclo.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no se puede constatar que el reclamante a la renovación del contrato fuera por otro de un importe superior al abonar por [REDACTED] por 10,03 €, manteniendo el resto similar. Dicho dato se desconoce ya que se aporta documentación por el reclamante en que dicho producto consta como gratis, pero al ser una contratación realizada por teléfono, no se dispone de documento válido que aclare los datos de dicha contratación, incluidas las manifestaciones del reclamante que refiere que el problema es que renovo el contrato diciendole que era todo igual y solo por 1 euro mas todos los canales de TV.

Comunidad de Madrid



Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil deben de reintegrar a la reclamante los siguientes importes de las facturas con fecha de vencimiento octubre y noviembre de 2022, en las que hay consumo, y son: 12,14 € (redacted) + 60,14 € (Penalización y redacted) = 72,28 €. Dicho importe (72,28 €) debe ser devuelto al número de cuenta aportado por la reclamante para este caso.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto al interés solicitados, a no ser materia competencia de este Órgano Arbitral.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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.