





## Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de 02/01/2024:

*“Una vez revisada toda la documentación en nuestra base de datos, indicarles que no se ha facturado ningún importe por los servicios extras contratados, tal como se observa en la factura de fecha diciembre de 2023 y que se adjunta al presente escrito. Por otro lado informarles que en estos momentos no consta ningún compromiso de contrato por los servicios contratados.”* La empresa aporta factura YI23-016518119 de 22/12/2023 por importe de 52,89€ en la que no se factura nada por el HBO Max y el Amazon Prime; no aparece el Secure Net.

La reclamante presenta escrito de 09/01/2024 en el que manifiesta que *“Deseo que se continúe con la tramitación, presento las siguientes alegaciones. No he tenido acceso a la grabación que aporta ██████ de fecha 22 de noviembre de 2022, pero sin duda no especifican nada de los servicios extras. Pero entre el 22 de noviembre de 2022 y 14 de enero de 2023, contacte con ██████ y recuerdo que en alguna de esas llamadas, especialmente en las de diciembre solicite aclaración de los productos contratados y se me confirmó que mantenía HBO y AMAZON PRIME.”*

SOLICITA:

*“1º.- De la buena fe de ██████ y como deferencia a una cliente tan antigua que revise las comunicaciones que mantuvo conmigo entre el 22 de noviembre de 2022 y el 14 de enero de 2023 y comprobará que en algunas de ellas se me confirma que mantengo los servicios extras mencionados.*

*2º.- Tanto como si ha sido por error de ██████ el mantenerme los servicios extras hasta la fecha o si como yo afirmo me los garantizaron por teléfono hasta diciembre de 2024. Creo ser merecedora, me considero una buena cliente y por la antigüedad que tengo con dicho operador de telefonía, que si no se puede confirmar que me concedieron dichos servicios extras en ninguna comunicación telefónica, asuma ██████ su error hasta el 20 de diciembre de 2024, manteniéndome lo contratado tal y como aparece en la página de cliente a fecha 9 de enero de 2024.”*

La reclamante aporta facturas 22/12/2022, 22/01/2023 y 22/12/2023 y la información de la APP de ██████ con los productos contratados, ya aportada inicialmente.

## 2. Dar audiencia a las partes

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores aclarando que:

*“Que, en octubre de 2022, cancelé el servicio de Televisión contratado con ██████ y se me indicó que HBO y AMAZON PRIME los seguiría manteniendo sin coste adicional. En la factura que adjunto como DOCUMENTO N.º 1 (factura periodo 22 de octubre de 2022 al 21 de noviembre de 2022). Una vez cancelado seguía manteniendo como servicios extras HBO y AMAZON PRIME en mis 3 líneas contratadas con el mencionado operador. Al cabo de unos días, se me dijo por teléfono que ya no dispondría de los servicios extras, HBO y AMAZON PRIME en mis 3 líneas, por estar asociados a una contratación de TV, y si quería mantenerlos tendría que pagar un suplemento... Que desde octubre de 2022 hasta junio de 2024 he mantenido los servicios extras de HBO y AMAZON PRIME en mis 3 líneas contratadas, a pesar de no tener contratado el servicio de TV. Presento DOCUMENTO N.º 2 (factura de junio periodo del 22 de mayo al 21 de junio de 2024). - Que en la factura de julio de 2024 solo aparecen los servicios extras en una sola línea, la terminada en 332, a pesar de no tener contratada la TV. Presento DOCUMENTO N.º 3 (factura de julio periodo del 22 de junio al 21 de agosto de 2024).”* **SOLICITA: “mantener la actual tarifa con los servicios extras de HBO y AMAZON PRIME en mis 3 líneas contratadas con ██████”**



## Comunidad de Madrid

En escrito de 08/10/2024, la reclamante se reitera en sus manifestaciones aclarando, en relación con la grabación que remite la empresa reclamada que:

*“La grabación está corrompida y si un final determinante. Confirmando que no se corresponde con la oferta definitiva. La prueba es que en dicha grabación se menciona la oferta de 47,50€. Pues desde esta fecha nunca ha abonado la mencionada cantidad, sino la de 51,26€ como demuestro en las facturas que se adjuntan desde diciembre de 2022 a diciembre de 2023.”* Se reitera en sus manifestaciones anteriores de que nunca ha reclamado por pagar los servicios extras de Amazon Prime y HBO ya que están a coste 0€, sino al compromiso de tener esos servicios extras en las 3 líneas hasta el 22 de diciembre de 2024.

Así mismo, aclara que:

*“El 26 de enero del presente se me hizo una oferta de retención que es lo que aparece en el contrato remitido por [REDACTED]. Al apreciar que no aparecían los servicios extras, les llame y me contestaron algo así: no podemos mandarles la confirmación por escrito de esos servicios extras, pero podrá comprobar en su factura que sí los tiene, si no apareciesen nos vuelve a llamar. Y desde enero hasta junio de 2024 he tenido esos servicios extras a coste cero. ... si como dicen en su carta de 11 de septiembre de 2024 esos servicios extras van asociados a la TV, por qué ahora desde julio de 2024 lo tengo en una línea y no tengo TV contratada. SOLICITA **que me mantengan los servicios extras de Amazon Prime y HBO (ahora MAX) en mis tres líneas sin coste adicional.**”*

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia, en las que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aclarando, además, que: *“Por otro lado, informarle a [REDACTED] que el día 29 de enero de 2024 ha realizado un nuevo contrato (el cual se adjunta para su comprobación), donde no cita la oferta reclamada. Así pues, comunicarle a la [REDACTED] que la oferta solicitada pertenecía a un contrato anterior que si tenía vigente el servicio de televisión y si se podía aplicar la promoción.”*

La empresa reclamada aporta “Anexo Contrato” realizado el 26/01/2024 por importe de 45,58€. Aporta también grabación de la contratación de fidelización de 19/12/2022 por 47,50€, en el que no se hace referencia a los servicios extras objeto de arbitraje.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de [REDACTED] puesto que queda acreditado que la oferta tenía una duración hasta el 20/12/2024. Por lo que la mercantil reclamada deberá proporcionarle los “Servicios Extras (HBO Max, Amazon Prime y Secure Net) en las tres líneas móviles sin coste alguno hasta diciembre de 2024. Los meses que no haya tenido servicio efectivo (desde junio de 2024) le serán proporcionados a la consumidora en la medida que no se le hayan dado hasta el cumplimiento de dicho contrato, ampliándosele a partir de diciembre de 2024 el tiempo que corresponda.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD.**

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

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



## Comunidad de Madrid

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

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de octubre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]