



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02524.7/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que contrató telefónicamente por importe de 28.95 euros/mes, el 25 de noviembre hasta el 20 de diciembre, momento en que se cambió de compañía. Solicita se le aplique el importe contratado, la cancelación de cualquier bono de internet, al no haber sido contratado, la aplicación del descuento del bono amigo de 60 euros que le prometieron, así como la cancelación de la penalización de portabilidad, ya que se tuvo que ir por culpa de la compañía, y que dejen de amenazarle.

La parte reclamada alega que el acuerdo comercial alcanzado con la abonada consistía en la activación de un servicio de fibra de 100Mb para la línea [REDACTED] la línea [REDACTED] con llamadas ilimitadas y 4Gb, y la línea [REDACTED] con la tarifa [REDACTED] más 1Gb, con un importe mensual de 28,95 euros, impuestos incluido, los 5 primeros meses y después 52,95 euros (impuestos incluidos), dicha oferta no incluía el plan amigo. Las líneas móviles incluían la activación de un Bono de 100Mb, con un coste cada bono de 2,00 euros, impuestos incluidos, el cual se activaba automáticamente tras consumir los datos de la tarifa contratada. Adjuntan consentimiento otorgado por parte del abonado y las condiciones de la oferta que suscribió el abonado y se encuentra disponible en la página [REDACTED]. Se procedió a desactivar el Bono 100Mb para la línea [REDACTED] con fecha 27/12/2018 y para la línea [REDACTED] con fecha 02/01/2019, aportan copia de los SMS enviados confirmando la desactivación de los bonos. Respecto a la penalización asociada a los compromisos de permanencia adquiridos por la reclamada son correctos, así mismo se facturó por los servicios contratados hasta la fecha de baja efectiva del servicio por portabilidad donante como se aprecia en la factura emitida de fecha 08/01/2018. Por deferencia comercial se ha procedido a realizar un ajuste por importe de 69,95 euros, impuestos incluidos, por el cargo emitido por el equipo ONT de la factura de fecha 08/02/2019 que fue devuelta, tras dicho ajuste el reclamante mantiene un importe pendiente de pago de 487,41 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 08/12/2018, 08/01/2019 y 08/03/2019.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que la primera factura era por importe de 93 euros, en vez de la tarifa cuya oferta aceptó de 28,95 euros, lo que más subía la factura eran unos bonos de internet que se cargan automáticamente, pero que no había contratado, la otra línea ni siquiera tiene Internet. El bono amigo era por una cantidad de 60 euros, pero no informan del proceso que hay que seguir.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus manifestaciones.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, según declaración no desvirtuada por la reclamada, no habiendo sido solicitado el bono de internet y la falta de justificación de la penalización facturada por la mercantil reclamada, procede **anular los cargos**, por servicio de internet, en concepto de consumo fuera de Tarifa Plana Bono 100MB, por importe de 59,99 euros, impuestos incluidos, el servicio SMS, en concepto consumo fuera de Tarifa Plana SNMS/MMS, por importe de 0.24, impuestos incluidos, de la línea [REDACTED], en factura de 12 de diciembre de 2018; el concepto gastos activación por baja anticipada, del servicio de la línea móvil [REDACTED], cargada en factura de fecha 12 de enero de 2019, por importe de 232,2200 euros, exento de impuestos; y en concepto de penalización por la promoción de móvil, en factura de fecha 12 de marzo de 2019, por importe de 94,9300 euros, exento de impuesto, **total 292,45 euros, impuesto incluidos**.

**Estimar parcialmente la reconversión**, por importe de 484,41 euros, impuestos incluidos, formulada por la parte reclamada, **debiendo la reclamante pagar a la empresa reclamada**, una vez deducidos los cargos anulados, la cantidad de **191,96 euros, impuestos incluidos**.

La reclamada deberá realizar, una vez abonada la deuda, las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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

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.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 25 de junio de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL