



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04101.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de noviembre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 13 de diciembre de 2018 contrató, posteriormente suspendió la línea 3 meses. El 12 de febrero de 2019, en la mitad del mes se quedó sin MB y luego han llegado mensajes automáticos que no sabía el significado, y volvían los MB, entonces llamó para que se lo explicaran y le dijeron que eran esos mensajes que le llegaban solos y que nunca había pedido, y que quería el bloqueo y la devolución del dinero. Le explicaron que procedían al bloqueo ese día y quitarían el valor en la siguiente factura porque no había sido avisada, pero al final solo le han quitado 10 euros. Reclama 99,62 euros e irse de la empresa sin penalización porque no tiene permanencia.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 7 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en la línea [REDACTED] consta activada la tarifa móvil Sin Límite + 12,5 GB desde el 26 de diciembre de 2018. El 6 de marzo de 2019 se notificó vía sms que se habían consumido los Gb de la tarifa, y constan activados 27 bonos extras entre el 6 de marzo y el 11 de marzo de 2019, de los que fue informado también por sms: *INFO: has consumido un BONO100 MB. Si necesitas más entra en esta url [REDACTED] y escoge tu mejor opción. Así de fácil (Bono 100 Mb)* [REDACTED]. Como deferencia comercial se ha realizado un abono de 10 euros. En relación al compromiso de permanencia asociado a la línea, el 17 de diciembre de 2018 contrató la tarifa con un compromiso de permanencia de 12 meses, adjunta grabación. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta mediante escrito de fecha 23 de julio de 2019 manifestando que no ha recibido ningún contrato físico, y en las últimas llamadas la persona que le atendió se puso muy agresiva.

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 reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que fue informado mediante SMS que se habían agotado los Gb incluidos en su tarifa, e igualmente fue informado mediante SMS de la activación de los 27 bonos de 100MB cada uno, correctamente facturados, no constando que se hubiera vuelto a prestar el servicio reclamado desde que la parte reclamante solicitó su desactivación.

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.

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.