



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14237.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCAL:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, nunca se le informó de la obligación a permanecer 24 meses en la empresa, la cual le envió unas facturas por un importe superior al pactado cuando se adquirió el servicio alegando haberle enviado 30 bonos de internet a un móvil que apenas se usa en casa por un niño de 12 años, cuando ha reclamado porque no se le ha notificado a la línea principal como titular del servicio le contestan que son mensajes con defecto. Dicho esto, estuvo dispuesta a llegar a un acuerdo de pago que le aceptaron, pero después hacer el primer pago y fijado unas fechas para los siguientes, en menos de 24 horas le exigen el resto del dinero. Solicita se le exima de pagar 380,669 euros que es un importe que no ha consumido y no puede pagar, si está dispuesta a pagar 42,851 euros que acepta haber consumido, está dispuesta a devolver dicho regalo.

La parte reclamada alega que, tras un estudio de la reclamación, relativa a los cargos emitidos por el servicio Bono 100 Mb en la línea [REDACTED], les informamos de que, tal y como se establece en las condiciones generales de contratación de los servicios móviles de [REDACTED] "El Bono 100 MB se activa automáticamente una vez consumido el 100% de los datos de la tarifa plana de datos para seguir navegando a máxima velocidad. El precio del bono de 100 MB será el que se encuentre publicado en la página web del PROVEEDOR [REDACTED]. Este bono se renovará automáticamente hasta un máximo de 30 veces por cada ciclo de facturación mensual y podrá desactivarse a petición del cliente enviando un SMS al número [REDACTED] con "DEACTIVA MB" o llamando al [REDACTED]. Una vez superado el límite máximo contratado de cada tarifa de Pack, incluyendo los diez Bono 100 si estuviese activo, se limitará la velocidad de descarga de datos, hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación". Aportamos el contrato en el que la cliente es informada de este servicio. Descalimar: Les informamos de que los documentos que puedan acompañar al presente expediente, han pasado por un procesado para su digitalización y custodia documental (escaneado, fotocopiado etc.). Este tratamiento puede afectar a su tamaño y legibilidad, por lo que en caso de que algunos de los documentos no dispongan de la calidad adecuada, puede consultar la información en su área privada de usuario, o bien solicitarnos una copia a través de nuestro servicio de atención al cliente. Si se tratase de condiciones generales, también dispone de esta información en la página Web de la Compañía. A este respecto, les señalamos que los consumos por el servicio Bono 100 Mb que constan en la factura de fecha 06/06/2023, se corresponden con las conexiones a máxima velocidad realizadas desde la línea

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

[REDACTED] una vez consumido el bono de navegación a máxima velocidad de la tarifa contratada para la citada línea. En relación a lo anterior, les notificamos que cada vez que se consumía un Bono de 100MB, la cliente recibía un SMS a la línea móvil [REDACTED] con el siguiente texto: INFO: has consumido un BONO 100MB. Si necesitas más entra en esta url [REDACTED] escoge tu mejor opción. Así de fácil [Bono 100MB] [REDACTED]. En este sentido, les comunicamos que con fecha 19/06/2023 realizamos un ajuste en calidad de servicio de 10€ con impuestos, por bonos extras de datos consumidos por la línea [REDACTED], sobre la factura 06/06/2023, anulando parcialmente el importe pendiente de pago. En relación a los cargos emitidos por penalizaciones en la factura 06/07/2023, les indicamos que son correctos ya que con la contratación de las líneas el 15/03/2023, la cliente aceptó un compromiso de permanencia en la línea [REDACTED], por televisor 32 Smart TV Android adquirido con 24 cuotas de 0€ con impuestos y compromiso de permanencia de 24 meses y compromiso de permanencia de 12 meses en la línea [REDACTED], por la instalación del servicio de fibra y dio de baja por portabilidad la línea [REDACTED] el 29/06/2023 antes de finalizarlos. Aportamos el contrato en el que consta esta información. Les comunicamos que, tras desestimar la reclamación existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 497.57€ con impuestos de las facturas 06/06/2023 y 06/07/2023, cuya copia les adjuntamos.

La parte reclamante manifiesta que en relación a lo antes expuesto por la compañía de [REDACTED] en el momento que adquirí el servicio de telefonía e Internet en casa nunca se me indicó ni por escrito tampoco el vendedor lo ventilo verbal que tenía que estar sujeta a una permanencia de 24 meses mucho menos que fuera por el regalo de la televisión, televisión que en todo momento he estado dispuesta a devolverle recibo mensajes, correos, llamadas cobrándome adjunto envío el único documento que firme y se me entregó al momento de adquirir el producto.

La parte reclamada manifiesta que en relación a la aplicación de la cuota mensual del Pack contratado para las líneas [REDACTED] por importe de 59,95 euros (impuestos incluidos), sin compromiso de permanencia y a la facturación de Bonos de 100 Mb que no ha contratado. Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que el acuerdo comercial alcanzado con la Sra. [REDACTED] 15/03/2023, consistía en la aplicación de la siguiente promoción: Línea [REDACTED] Pack Jazz Dúo 5G Fibra 1 Gb (1.000 Mb) + Línea a cambio de permanecer activo el servicio 12 meses con [REDACTED] y adquisición del televisor [REDACTED] Smart TV [REDACTED] sin cargo por cuota mensual, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses con [REDACTED]. Línea [REDACTED] Sin Limite + 15 GB, con Bonos de 100 Mb, con cuota mensual de 2 euros (impuestos incluidos) cada Bono. Línea [REDACTED] 2ª Línea [REDACTED] 5G Sin Limite + 15 GB, con Bonos de 100 Mb, con cuota mensual de 2 euros (impuestos incluidos) cada Bono. Línea [REDACTED] tarifa Pack Línea adicional 5G Sin Límite + 15GB, con Bonos de 100 Mb, con cuota mensual de 2 euros (impuestos incluidos) cada Bono. En este sentido les indicamos que, la cuota mensual del Pack es de 59,95 euros (impuestos incluidos). En este sentido les notificamos que, en la factura de fecha 06/06/2023, se han tarificado cuotas de Bonos de 100 Mb de forma correcta, puesto que tras consumir los 15 Gb incluidos en la tarifa contratada para la línea [REDACTED] la abonada dispone de 100 megas adicionales por 2 euros más (impuestos incluidos) y así sucesivamente, hasta un máximo de 30 ampliaciones por ciclo de facturación, o bien, puede navegar a velocidad reducida sin coste adicional. Al respecto, pueden consultar las condiciones en [www.\[REDACTED\].com](http://www.[REDACTED].com). Al respecto la abonada el 17/05/2023, fue informada a través de SMS de que había consumido el 100% de sus datos móviles y del 17/05/2023 al 21/05/2023, se le remitió un SMS cada vez que consumía un Bono de 100 Mb. Les adjuntamos copia de los textos de los SMS remitidos a la abonada al número de teléfono [REDACTED] para su conocimiento: - El 17/05/2023 a las 14:10:40: "Has consumido tus 15GB. Navega a 16K hasta 1/06 o si necesitas más GB entra en esta url [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED]) y escoge tu mejor opción. Así de fácil." - Del 17/05/2023 a las 14:25:14 al 21/05/2023 a las 22:27:46: "INFO: has consumido un BONO 100MB. Si necesitas más entra en esta url [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED]) y escoge tu mejor opción. Así de fácil [Bono 100MB] [REDACTED]." También les señalamos que en fecha 23/05/2023, [REDACTED] realizó la baja de los Bonos de 100 Mb



Comunidad de Madrid

para las líneas [REDACTED] a petición de la titular. En relación a lo anterior, les comunicamos que la Sra. [REDACTED] disfrutó de los servicios contratados con [REDACTED] y del televisor, hasta la fecha de baja por portabilidad, el 23/06/2023 de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y el 29/06/2023 de la línea 911306947, momento en el que la abonada no había finalizado sus compromisos de permanencia en relación a la línea fija, por tanto, generándose cargos en concepto de gastos de activación por baja anticipada del servicio y de penalización por la promoción de dispositivos de forma correcta. Tras desestimar la reclamación, les notificamos que existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 497,57 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 06/06/2023 y 06/07/2023, de las que adjuntamos copia para su conocimiento.

La parte reclamante añade que en el momento de contratación de los servicios de línea de Internet y de 3 líneas móviles vinculadas a la misma, que no se le hubiera informado de la obligación de permanencia de 24 meses en el contrato. En la contratación de las líneas se le ofrece un regalo de un TV. Ya veremos que tal concepto no es un regalo. Tampoco se le informa que cuando haya rebasado el consumo de GB acordado se le aplicarán bonos de consumo adicionales, si bien se le avisa por SMS que tiene disponibles bonos de consumo adicionales, el envío de un SMS de aviso, no supone una aceptación expresa de los mismos. En la factura del 13 de junio de 2023 que ha sido debidamente pagada por la abonada ya se incluyen facturados 30 bonos de consumo adicionales de la línea [REDACTED] por importe de €48,5870, a la vista de esta situación la abonada decide dar de baja el contrato el 23 de junio de 2023, lo que confirma [REDACTED] en sus escritos de alegaciones. Según la propia compañía [REDACTED] esta indica que si no está de acuerdo con las nuevas condiciones puede dar de baja el servicio sin penalización. Por lo tanto y según la factura de fecha 11 de Julio de 2023 no cabría aplicar penalización por la promoción de dispositivos (regalo de TV) ni por la baja anticipada del servicio, ni por gasto de gestión de cobro. La abonada dispuso de la copia de la hoja inicial de contratación, debidamente firmada, y solo con posterioridad ha recibido el contrato de servicio (30 páginas) en el que incluye es una firma que no es la de la abonada, con motivo de la discrepancia en la facturación y cuando decide dar la baja del servicio, se le informa que el "regalo de la TV" no es tal, y que se lo quieren cobrar como penalización. A tal efecto la abonada indica a la compañía que la TV está disponible en su embalaje original, que no ha sido jamás utilizada, y que ruega le indiquen donde la debe devolver. Con posterioridad a la baja del servicio la compañía ha iniciado una gestión de cobro extremadamente agresiva, con continuas llamadas al teléfono móvil, no considerando el proceso de mediación estipulado. En alguna de esas llamadas se le ha amenazado que esta situación podría afectar negativamente a su 2ª solicitud de renovación del NIE en trámite. Esta sutil amenaza podría constituir una grave infracción a los derechos fundamentales de ciudadanía consagrados en la Constitución. Por lo tanto, y en defecto de mejores y mayores argumentos en la defensa de mis derechos, quedo a su disposición para la resolución del presente caso. Atentamente [REDACTED]

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, contando el contrato aportado firmado y los cargos en concepto de gastos de activación por baja anticipada del servicio y de penalización por la promoción de dispositivos son correctos, debiéndose el aumento del importe facturado a dichos conceptos y no a la cuota mensual que coincide con la contratada



Comunidad de Madrid

ESTIMAR la Reconvención solicitada por la empresa reclamada por cuanto consta un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 497,57 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 06/06/2023 y 06/07/2023.

La falta de reconocimiento de la firma por la reclamante podría constituir un delito que debería, haber denunciado ante el órgano competente, no pudiendo en tal supuesto entrar a conocer toda vez que dicha materia está fuera de la competencia de este Colegio Arbitral, no constando la denuncia en el expediente.

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.

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 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, 23 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]