



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17036.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 07/01/2025 que puede resumirse en la disconformidad de las facturas que le emite la reclamada, puesto que ella realizó un contrato telefónico por importe de 43,95 €, sin “ningún extra”; le reclaman una factura de noviembre de 2024 por importe de 93,95 € debido a que “se me han agotado los megas”.

Solicitud: “Mi pretensión es que cumplan lo que yo contraté telefónicamente el 26 de julio de 2024 el valor fijo de 43,95 € y nada más de extras”.

El reclamante aporta:

- Contrato de sus servicios, de fecha 30.07.2024, de fijo, fibra y 2 móviles, por importe total de 43,95 €.
- Factura emitida por la reclamada, de fecha 06.12.2024, 01.11.2024-30.11.2024, importe de 93,95 €. Sólo se aporta la primera hoja: se observa que una de las líneas móviles tiene un importe de 45,0415 € + IVA.
- Pantallazo de movimientos bancarios: el 11.12.2024 cargo de [REDACTED] de 93,95 € y el 12.01.2025 cargo de [REDACTED] de 43,95 €.

La empresa reclamada presenta escrito de 14/01/2025 en el que manifiesta que: “Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que con fecha 27/07/2024, la cliente contrató con [REDACTED] un Pack Jazz Dúo 5G Sin Límite 50 GB Fibra 600/600 Mb. + Línea con los números [REDACTED] por una cuota mensual de 43,95 euros (impuestos incluidos). La tarifa del servicio móvil, permite que una vez la cliente consuma los GB de la tarifa, pueda seguir navegando por 2 euros (impuestos incluidos) cada tramo de 100MB, con un máximo de 30 bonos por ciclo de facturación. Les aportamos copia del SMS certificado y comprobantes de venta de la contratación realizada, con la información facilitada a la Sra. [REDACTED] respecto al bono 100 Mb.

En este sentido, les informamos de que, el incremento en el importe de la factura de fecha 06/12/2024, se ha debido a que, tras consumir los 25 Gb incluidos en la tarifa Pack Jazz Dúo 5G Sin Límite + 25GB contratada para la línea [REDACTED] desde la citada línea se siguió realizando conexiones a máxima velocidad, haciendo uso de 25 bonos de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

100 megas adicionales por 2 euros más (impuestos incluidos) cada uno.

A este respecto, les comentamos que con fechas 23/11/2024 y 27/11/2024 fueron remitidos SMS al número [REDACTED] donde se le informaba a la cliente respecto al consumo de datos móviles. Aportamos copia de los mensajes remitidos:

- ☐ 23/11/2024: "Has superado 80% de tus datos móvil. Al 100% seguirás navegando a alta velocidad por 2€ cada 100MB. Para desactivar responde DESACTIVA MB.+INFO <http://goo.gl/DfN1HS>.
- ☐ 27/11/2024; "Has superado el 100% datos móvil. Sigues navegando a alta velocidad por 2€ cada 100MB. Para no renovar responde DESACTIVA MB.+INFO: <http://goo.gl/DfN1HS>.

Por otro lado, les señalamos que en fecha 11/12/2024, la abonada solicitó la desactivación del servicio Bonos de 100 Mb para sus líneas móviles.

Por lo expuesto anteriormente, confirmamos que la abonada disfruta de la promoción contratada, siendo correcta la facturación emitida en relación a las cuotas de los Bonos de 100 Mb emitidos en la factura de fecha 06/12/2024 respecto a la línea [REDACTED]

Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 93,95 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de la factura de fecha 06/12/2024, cuya copia les facilitamos."

La empresa reclamada aporta contrato realizado y certificado electrónico emitido por [REDACTED] de la contratación realizada, así como la factura objeto de arbitraje por importe de 93,95 €.

El reclamante presenta escrito de 20/01/2025 en el que manifiesta que la empresa reclamada, a pesar de haber presentado solicitud de arbitraje, le informa que le van a cortar la línea, así como su desacuerdo con la contestación de la reclamada puesto que no se le informó de que los megas automáticamente se activaban cuando se terminaran los contratados.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 22/04/2025 en el que se reiteran en sus manifestaciones anteriores.

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, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que el incremento en el importe de la factura se debe al consumo de datos de internet fuera de tarifa, debidamente informados y aceptados, y no al



Comunidad de Madrid

incumplimiento de la tarifa contratada que se está facturando correctamente. Por lo que la reclamante deberá proceder al pago de la factura emitida el 06.12.2024 por importe de **93,95 €** en el plazo de cumplimiento de este laudo, a no ser que acredite documentalmente que ya ha realizado el pago.

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.

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.