

## LAUDO ARBITRAL

INTERNET ( Promoción TV)

N/R.: 00091/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX XXX

En Madrid, a 14 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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 lo siguiente: el 21 de enero de 2014 realizó un contrato por teléfono, el cual Telefónica se ha negado a facilitárselo, en el que añadió al fijo y ADSL una línea móvil. En dicho contrato le regalaban el servicio de XXX hasta finales de mayo, preguntó si tenía que dar de baja el servicio y le indicaron que al ser un regalo se cancelaría al finalizar mayo. Desde junio se le está cobrando un servicio que no ha contratado ni utilizado y del que no tiene contrato ni detalle del mismo. Por ello, solicita que le sean abonadas las cantidades correspondientes a los servicios facturados que no ha contratado. Una vez dado de baja el servicio de TV, obligado por Xxx en agosto de 2014, le renuevan la permanencia hasta agosto de 2015, sin informarle de ello, por lo que solicita anulen dicho compromiso de permanencia. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 3 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que la promoción XXX hasta 31.05.2014, como se informó en el momento de contratarla, implicará automáticamente la renovación del contrato de compromiso. Se envió una carta a los clientes informando de esta finalización de la promoción, indicando que tendría las siguientes opciones: 1) quedarse con el producto actual, pero sin promoción, 2) migrar a un producto del nuevo catálogo, 3) darse de baja teniendo en cuenta el Compromiso de Permanencia en TV de la promoción de XXX y el

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

de XXX de la promoción Navidad. El reclamante ha solicitado la contratación del XXX este reposicionamiento implica la renovación automática del contrato de compromiso. El reclamante presenta escrito de fecha 26 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que está en desacuerdo con los motivos alegados por la reclamada, pues en ningún momento se le informó de que este regalo de XXX había que cancelarlo cuando finalizaba su promoción, tal y como se podrá comprobar la contratación telefónica que se realizó en enero de 2014 y de la que Xxx se ha negado a facilitar. No ha recibido ninguna carta que indique que finalizaba la promoción y que tenía que darse de baja, ya que si no, no se le empezaría a facturar dicho servicio. En ningún momento se le indicó que al eliminar el servicio de la promoción XXX implicase la renovación del período de permanencia.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que tenía una línea ADSL-Móvil y una Promoción de TV a través del ADSL, limitada a tiempo, sin necesidad de baja adicional, pues fue la información que recibió, siendo su sorpresa cuando le empezaron a cobrar un producto no contratado. Dio de baja el producto y se le renovó la permanencia hasta agosto de 2015, con cuya renovación no está conforme.

La parte reclamada comparece a la audiencia y expresa que no existe problema en proceder a devolver al reclamante la cantidad de 79,64 € (IVA incluido), en la cuenta donde el reclamante tenía domiciliada la facturación por el servicio contratado, por lo que el presidente del Colegio Arbitral da traslado al reclamante tal ofrecimiento, que aquél acepta en su integridad.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, consistente en **que la reclamada procederá a ingresar 79,64 €(IVA incluido)**, en la cuenta bancaria donde el reclamante tenía domiciliados los pagos correspondientes a la facturación del servicio contratado.

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.



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.

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, 14 de abril de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX