



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00062.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 2025 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:

Me contactan por teléfono fijo, identificándose como [REDACTED] (compañía a la que pertenezco) proponiéndome mejoras en mis servicios sin coste adicional sólo con la condición de 12 meses de permanencia, a lo que yo accedo tras comentarles que llevaba con ellos 12 años y un año más no me importaba. Al cabo de unos minutos, nos contactan de Vodafone diciendo que acabo de realizar una portabilidad desde mi actual compañía hacia ellos a lo que contesto que no es cierto y argumento que he recibido una llamada de [REDACTED]

La contestación de [REDACTED] fue que me podía volver a mi compañía, cambiando el número de teléfono y abonando 750 € aproximadamente en concepto de incumplimiento de permanencia. Todo esto tras mantener varias conversaciones con [REDACTED] y advirtiéndoles desde la primera de ellas que habíamos sido víctimas de un engaño telefónico a lo que nos respondían que ellos no sabían de qué forma habíamos llegado a [REDACTED] y los importes de rescisión eran los comentados anteriormente, con lo cual me veo obligada a firmar el contrato con [REDACTED] para no pagar los 750 € arriba comentados.

Finalmente he ejercido mi derecho de desistimiento en un plazo inferior a los 14 días desde la fecha de la firma del contrato, a lo que [REDACTED] me responde con que me pasarán al cobro un importe aproximado de 10,15 € por los días transcurridos y de 150 € de instalación de equipos. Pretensiones del solicitante (de cumplimiento obligatoria) Solicito la impugnación de las facturas actuales y futuras, por tratarse de un alta fraudulenta.



Comunidad de Madrid

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de 27 de febrero de 2025, realiza las siguientes manifestaciones:

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos en primer lugar, deseamos informarle que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que Dña. [REDACTED] adquirió el día 28 de octubre de 2024 el combinado [REDACTED] Móvil Ilimitada + Fibra 600Mbps, línea móvil [REDACTED] Móvil Ilimitada, el Servicio [REDACTED] Alquiler Decodificador y [REDACTED] TV Seriefans, aceptando un compromiso de permanencia por la instalación de la Fibra de 12 meses.

Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 13 de noviembre de 2024, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 144,52€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia, figurando en el contrato bajo el siguiente epígrafe: "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [REDACTED] incurre en un coste de 150 euros que solo será repercutido en tu factura en caso de darte de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio aplicándose del manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado". Adjuntamos facturas y contrato para su verificación.

Por último, informarle que Dña. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 167,84€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvención expresa solicitamos, correspondiente a las facturas emitidas el 8 de noviembre de 2024 y el 22 de noviembre de 2024.

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 empresa reclamada mediante escrito de 31 de julio de 2025, realiza las siguientes alegaciones:

De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por Dña. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y éste Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. de Andrés, le comunicamos que en referencia a los importes reclamados deseamos realizar las siguientes alegaciones.

En primer lugar, poner en su conocimiento que con fecha 31 de mayo de 2025 hemos realizado un abono de 138,71€, impuestos indirectos incluidos, por la totalidad de cuotas y cargos facturados el 8 y 22 de noviembre de 2024.



Comunidad de Madrid

Dicho importe ha sido utilizado para la anulación de los importes reclamados, quedando la cuenta [REDACTED] desactivada y al corriente de pagos.

La parte reclamante expone mediante escrito de 9 de agosto de 2025 que ha recibido las alegaciones de la reclamada, indicando que si del contenido de las mismas está exonerada de cualquier pago, por su parte está conforme.

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: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por ambas partes mediante el que la empresa señala expone que con fecha 31 de mayo de 2025 han realizado un abono de 138,71€, impuestos indirectos incluidos, por la totalidad de cuotas y cargos facturados el 8 y 22 de noviembre de 2024 y que dicho importe ha sido utilizado para la anulación de los importes reclamados, quedando la cuenta Vodafone 156238185 desactivada y al corriente de pagos.

La parte reclamante señala que ha recibido las alegaciones de la reclamada, indicando que si del contenido de las mismas está exonerada de cualquier pago, por su parte está conforme.

La empresa afirma que la reclamante está al corriente de pagos.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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 el laudo 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



Comunidad de Madrid

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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]