



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00666.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 20 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de ARBITEL 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: La reclamante refiere que no ha tenido servicio desde el 9 de octubre de 2024. Por este motivo, decidió cambiar de operador. Ha estado pagando facturas por un servicio intermitente. Además, en diciembre se le ha cobrado 75,44 € sin conocer el concepto.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "No estoy conforme con las alegaciones presentadas por parte de la compañía recamada por cuanto que mienten descaradamente ya que no se solventaron en el mismo día las incidencias, si hubiera sido así no habríamos reclamado ni nos hubiéramos cambiado de compañía por los problemas ocasionados. Que no estoy conforme con que la compañía me reclame el importe de 126,14 dado que la que incumple el contrato es la propia compañía al no darnos el servicio en condiciones, ...de permanencias y de penalizaciones, de hecho, nos remitieron un mensaje en que nos indicaban que no tendríamos ningún tipo de permanencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 18 de febrero de 2025 refiere: "I. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN No ha tenido servicio desde el 9 de octubre de 2024. Por este motivo, decidió cambiar de operador. Ha estado pagando facturas por un servicio intermitente. Además, en diciembre se le ha cobrado 75,44 € sin conocer el concepto. II. SOLICITUD DEL CLIENTE No facturar nada más por parte de [REDACTED] RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN Nuestro servicio técnico solvento en el mismo día que nos notificó al cliente las incidencias en sus líneas móviles notificadas en fecha

Comunidad de Madrid

9, 14 y 16 de octubre de 2024. Se adjunta factura de dichas fechas y factura de noviembre de 2024 hasta la baja de las líneas en las que, tal y como se puede comprobar, ambas líneas han realizado consumo tanto de llamadas como de conexiones a internet. Se comprueba que con fecha 28 de febrero de 2024, el titular adquirió el terminal Samsung Galaxy A05s 128GB, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 121€ (Impuestos incluidos) realizado por [REDACTED] por la compra del terminal y un pago a plazos de 1,25 € mes durante 36 meses. Adjuntamos la llamada de contratación al presente escrito. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo de telecomunicaciones en la línea móvil, al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal tal y como consta en las Condiciones Generales del Servicio de Pospago, que aportamos al presente escrito. Además, en la misma grabación indicada, la reclamante acepta un descuento del 20 % en su pack 3P durante un periodo de 12 meses con un compromiso de permanencia de 12 meses y una penalización de 181,50€ (Impuestos incluidos), por lo que al no cumplir el compromiso de permanencia a la cliente le corresponde abonar a [REDACTED] la parte proporcional del importe indicado Solicitamos: La reconvención de 126,14€ de importe pendiente. Para realizar el pago el cliente lo puede hacer: Por tarjeta: (de crédito o débito) Llamando al 900622200 o en la Web de [REDACTED] Pay Desde la Web de [REDACTED]: pago.[REDACTED].com Por Bizum Desde la Web de [REDACTED] Por transferencia bancaria En la cuenta ES75 0049 1500 08 2110410351 poniendo en el concepto el DNI del titular Ingreso en ventanilla Sólo en oficinas del Banco Santander, los martes y jueves, de 08:30 a 10:00 Por ingreso EN EFECTIVO A través de cajeros [REDACTED] (no hace falta tarjeta) con la opción del menú "Recibos/Tributos" -> "Introducir datos manualmente" Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad. En virtud de lo anteriormente expuesto, SOLICITA: Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por el Cliente".

En su escrito de 24 de abril de 2025 refiere: " Nos reiteramos en la respuesta enviada a su organismo con fecha el 19 de febrero de 2025. Tal y como le indicamos en la misma, nuestro servicio técnico solvento en el mismo día que nos notificó al cliente las incidencias en sus líneas móviles notificadas en fecha 9, 14 y 16 de octubre de 2024. Se adjunta factura de dichas fechas y factura de noviembre de 2024 hasta la baja de las líneas en las que, tal y como se puede comprobar, ambas líneas han realizado consumo tanto de llamadas como de conexiones a internet. Se comprueba que con fecha 28 de febrero de 2024, el titular adquirió el terminal Samsung Galaxy A05s 128GB, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 121€ (Impuestos incluidos) realizado por [REDACTED] por la compra del terminal y un pago a plazos de 1,25 € mes durante 36 meses. Adjuntamos la llamada de contratación al presente escrito. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo de telecomunicaciones en la línea móvil, al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal tal y como consta en las Condiciones Generales del Servicio de Pospago, que aportamos al presente escrito. Además, en la misma grabación indicada, la reclamante acepta un descuento del 20 % en su pack 3P durante un periodo de 12 meses con un compromiso de permanencia de 12 meses y una penalización de 181,50€ (Impuestos incluidos), por lo que al no cumplir el compromiso de permanencia a la cliente le corresponde abonar a [REDACTED] la parte proporcional del importe indicado. Solicitamos: La reconvención de 126,14€ de importe pendiente. Para realizar el pago el cliente lo puede hacer: Por tarjeta: (de crédito o débito) Llamando al [REDACTED] o en la Web de [REDACTED] Por [REDACTED] Desde la Web de [REDACTED] Por Bizum Desde la Web de [REDACTED] pago.yoigo.com Por transferencia bancaria En la cuenta [REDACTED] poniendo en el concepto el DNI del titular Ingreso en ventanilla Sólo en oficinas del [REDACTED], los martes y jueves, de 08:30 a 10:00 Por ingreso EN EFECTIVO A través de cajeros [REDACTED] (no hace falta tarjeta) con la



Comunidad de Madrid

opción del menú Recibos/Tributos" -> "Introducir datos manualmente" Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad. En virtud de lo anteriormente expuesto, SOLICITA: Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por el Cliente".

NIF, NIE o CIF: 02221987A

CIF: B 95783312

RESUMEN DE FACTURA

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Descuentos	Importe
Samsung Galaxy A05s 128GB Negro (IMEI: 351212226105142)	1	142,58 €	0,00 €	142,58 €
IVA (21,00%) sobre 142,58 €				29,94 €
Total Factura				172,52 €
Descuento [REDACTED]				-127,52 €
TOTAL A PAGAR				45,00 €

Forma de pago: Tarjeta de crédito

Pago aplazado en 36 meses a 1.25 Euros/mes y una cuota final de 0 Euros 45,00 €

TOTAL PAGADO, AL CONTADO, TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO. 0,00 €

El importe del Pago aplazado se incluirá en la factura mensual junto con el resto de consumos durante el número de meses indicado. Reembolso anticipado no permitido. La falta de pago de dos cuotas, consecutivas o alternas, o la baja en el servicio contratado, podrá traer consigo el vencimiento anticipado de las restantes cuotas que deberán ser abonadas de una sola vez.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: Se comprueba que con fecha 28 de febrero de 2024, el titular adquirió el terminal Samsung Galaxy A05s 128GB, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 121 € (Impuestos incluidos) realizado por [REDACTED] por la compra del terminal y un pago a plazos de 1,25 € mes durante 36 meses. Adjuntamos la llamada de contratación al presente escrito. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo de telecomunicaciones en la línea móvil, al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal tal y como consta en las Condiciones Generales del Servicio de Postpago, que aportamos al presente escrito. Además, en la misma grabación indicada, la reclamante acepta un descuento del 20 % en su pack 3P durante un periodo de 12 meses con un compromiso de permanencia de 12 meses y una penalización de [La información recogida en este escrito y en los documentos que lo acompañen es estrictamente confidencial. [REDACTED] no autoriza su uso para fines distintos de los que justifican su aportación]. Te informamos de que, si no estás conforme con la resolución, puedes acudir ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: 910305418 O ante la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Consumo 915961089 / 915961090 <https://www.consumo.gob.es/> Igualmente te informamos que tienes disponible la Plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea: <https://ec.europa.eu/consumers/> Y la Mediación ante Autocontrol: Si eres una persona física y has reclamado anteriormente a [REDACTED] algo relacionado con la protección de datos, puedes acceder a www.autocontrol.es/servicios/mediación, gestionado por la Asociación para la regulación de la comunicación al que estamos adheridos. 181,50€ (Impuestos incluidos), por lo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que al no cumplir el compromiso de permanencia a la cliente le corresponde abonar a [REDACTED] la parte proporcional del importe indicado. Solicitamos: La reconversión de 126,14€ de importe pendiente.

2º Hay una factura de un Galaxy A055 de pago aplazado de 1,25€ y falta por pagar un total de 75,44 €.

3º La telefonía móvil que no es un servicio universal que se pueda garantizar siempre, ni en todo momento, ni lugar.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, por no haber observado incumplimientos en la prestación de servicios en lo que afecta a la línea móvil, al no ser un servicio universal que se pueda garantizar, en todo momento la prestación del servicio.

Se ESTIMAN TOTALMENTE la reconversión solicitada por la mercantil, quedando acreditado que el reclamante adquirió un terminal en modalidad a plazos con un periodo de permanencia y que al marcharse de la mercantil ha incumplido dicha permanencia y el pago del dispositivo, así como las facturas con consumo, por ello debe abonar el importe reconvenido solicitado por la mercantil que asciende a 126,14 €

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 20 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: