



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00793.1/2025

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 tras permanecer varios meses en la compañía [REDACTED] con reiteradas incidencias y cortes por calentamiento de equipo y siendo inferior al que se le ofreció. La reclamante refiere hablar con el departamento correcto tras miles de intentos, y la persona que le atiende, le reconoce el incumplimiento del servicio, 12 averías etc, y le da la posibilidad del cambio de compañía y meses después, le solicitan facturas y servicios por no constarles en su base la baja, habiendo procedido a la portabilidad la nueva compañía. La reclamante refiere que sino tiene equipos, ¿ que servios me pueden estar dando?.

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: " Que se cancele cualquier contrato, factura, servicio y o permanencias con la empresa/compañía [REDACTED] España que haya a mi nombre".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escrito de 28 de enero y 25 de abril de 2025 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra [REDACTED] e comunicamos que el pasado 16 de octubre de 2024 procedimos a tramitar un abono de 466,00 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las cuotas cobradas en las facturas emitidas entre el 15 de marzo de 2024 y el 15 de septiembre de 2024, cantidad que fue utilizada para reducir el importe pendiente de pago que presenta la Cuenta Cliente [REDACTED] 113471348 de la que era titular. Se adjunta.

A este respecto, queremos informarles que tal como se informó a Dña. [REDACTED] se procedió a la eliminación de las permanencias asociadas a los servicios activos en [REDACTED] y que el abono



Comunidad de Madrid

mencionado se realizó en concepto del retraso en la baja y por las facturas sin consumo.

Adjuntamos facturas y facturas de los equipos adquiridos por la Sra. [REDACTED] en la modalidad de pago a plazos modelos Milenium ANIVIA MM1 Mini Gaming PC y Monitor MD34 y Xiaomi Redmi Note 10 5G 128GB Graphite, pendientes de pago.

Por último, informarle que Dña. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 1.068,01€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa les solicitamos, correspondiente a las facturas emitidas en enero, febrero, mayo, junio, julio y agosto de 2024, tras haber utilizado el importe abonado para descontarse parte de las facturas emitidas en enero, febrero, marzo, abril, mayo y septiembre de 2024.

Aprovechamos para recordarle a Dña. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito
- A través de la web [REDACTED] Pagos [http://www.\[REDACTED\].es/pago](http://www.[REDACTED].es/pago).
- Mediante la Web o App Mi [REDACTED]: validándose con su usuario y contraseña en Mi Vodafone/Mis facturas /Estado de mis pagos.
- Pago mediante transferencia bancaria:
- En Cualquier oficina del [REDACTED] a través de la cuenta emisora X011669
- Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED]

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia su DNI y número de cliente [REDACTED]

Asimismo, les comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

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

1º La mercantil refiere: "Adjuntamos facturas y facturas de los equipos adquiridos por la Sra. [REDACTED] en la modalidad de pago a plazos modelos Milenium ANIVIA MM1 Mini Gaming PC y Monitor MD34 y Xiaomi Redmi Note 10 5G 128GB Graphite, pendientes de pago.

Por último, informarle que Dña. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 1.068,01 €(impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa les solicitamos, correspondiente a las facturas emitidas en enero, febrero, mayo, junio, julio y agosto de 2024, tras haber utilizado el importe abonado para descontarse parte de las facturas emitidas en enero, febrero, marzo, abril, mayo y septiembre de 2024".

2º Queda acreditado que la reclamante tiene dispositivos a plazos y que antes de marcharse de mercantil debe proceder a su abono, al margen de las circunstancias que hicieron que se tuviera que irse de la misma.

Comunidad de Madrid

Convertir Firma electrónica

Buscar texto o herramientas C

Cuotas	Importe	Dto. Aplicado	Total: 54.2500€		
SMARTV0000786887 - Productos de DTV					
Serializers (15 Ene. a 7 Feb.)	8,9600		5,9700		
Descuento Fidelización Serializers (del 5 Ene. 2024 al 30 Ene. 2024)		-2,9900			
Universal (15 Ene. a 7 Feb.)	0,0000		0,0000		
Resumen de consumos por línea			Total: 24.9900€		
			0,0000		
			24,9900		
			0,0000		
			0,0000		
			0,0000		
			0,0000		
Otros Cargos			Total: 20.0000€		
Descripción	Teléfono	Fecha	Hora	Producto	Importe
Cargo por devolución de recibos		5 Feb	00:00	Cargo por devolución de recibos	20,0000
Otros pagos					Total: 759.5000€
Teléfono	Descripción	Fecha	Hora	Importe	
	1 Cuota Pago Aplazado. Milenium ANIVIA MM1 Mini Gaming PC y Monitor MDS4 (IMEI ***1380)	15 Feb		63,0000	
	Pagos Pendientes: (11 cuotas) 693,00€ Financiado				
	11 Cuotas Pago Total Financiado. Milenium ANIVIA MM1 Mini Gaming PC y Monitor MDS4 (IMEI ***1380)	15 Feb		693,0000	
	Pagos Pendientes: (0 cuotas) 0,00€ Financiado				
	1 Cuota Pago Aplazado. Xiaomi Redmi Note 10 5G 128GB Graphite (IMEI ***2081)	15 Feb		3,5000	

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, con respecto a no abonar las facturas de los periodos que no se encuentra activo y prestándole servicio la mercantil.

Así mismo, SE ESTIMAN TOTALMENTE la reconvencción solicitada por la mercantil sobre el abono de los dispositivos adquiridos a plazos, Milenium ANIVIA MM1 Mini Gaming PC, Monitor MD34 y Xiaomi Redmi Note 10 5G 128GB Graphite, quedando pendientes de pago 1.068,01 €. Se da la posibilidad a la reclamante de abonar el importe reconvenido en 6 plazos, cada uno de un importe al mes de 178.00 €

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.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]