



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00918.5/2025

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 03 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: El reclamante refiere que su madre, [REDACTED], de 87 años de edad, enferma de Parkinson y con grado de dependencia 3, contrato TV con satélite en abril de 2019, posteriormente dio de baja el contrato en enero de 2021, devolviendo el decodificador con fecha 23 de enero de 2021 a través del instalador autorizado de [REDACTED], Telvicant con sede en Pelayos de la Presa (Madrid). Con posterioridad, en el mes de agosto de 2021 realizó una nueva contratación del mismo servicio con [REDACTED]. Nuevamente, el instalador autorizado de [REDACTED], Telvicant con sede en Pelayos de la Presa (Madrid) instaló el decodificador necesario para el servicio con número de terminal [REDACTED]. El nuevo contrato fue dado de baja en noviembre de 2023, y el decodificador fue devuelto de manera presencial en la tienda [REDACTED] ubicada en el Centro Comercial Plaza Río 2, situado en la Avenida [REDACTED] Madrid, cuyo justificante de entrega adjunto. En agosto de 2024, mi madre ha recibido una carta de [REDACTED] reclamando los equipos devueltos, a la vez que [REDACTED] le ha pasado un cargo de 300 € en compensación por los equipos que según [REDACTED] no han sido devueltos por mi madre. El recibo ha sido devuelto a [REDACTED], dado que todos los terminales han sido devueltos en los plazos y formas exigidos por Movistar Plus. Puestos al habla con [REDACTED] Indican que el número de terminal que tienen en sus bases de datos no coincide con el del equipamiento devuelto y que por eso han pasado el cargo de los 300 €. Tras contactar con [REDACTED] en repetidas ocasiones para explicarles que mi madre no dispone de más el equipamiento del que se devolvió en las dos ocasiones en las que se dio de baja el contrato y que probablemente exista un error en la identificación de los equipos terminales en su base de datos y que cualquier caso contacten con el instalador autorizado, Telvicant con sede en Pelayos de la Presa para ver cuál ha sido el problema, [REDACTED] insiste en que ellos no pueden comprobar nada en sus bases de datos, ni contactar con el instalador autorizado y que tenemos que devolver un equipo que mi madre jamás ha tenido instalado, insistiendo en que volverán a girar un recibo de 300 € en compensación por un equipo con un número de terminal que nunca fue instalado. A pesar de haber remitido el justificante de devolución de los equipos a [REDACTED] hasta en cinco ocasiones a través de la empresa ISGF (cuyos justificantes

## Comunidad de Madrid

adjunto), [REDACTED] persiste en la reclamación del importe, amenazando a mi madre con embargos y acciones judiciales.

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 solicita: Ante la situación de acoso por parte [REDACTED] y de la empresa ISGF a la que está siendo sometida mi madre, haciendo caso omiso de la documentación presentada en reiteradas ocasiones, solicito se tramite la reclamación haciendo mediante el arbitraje de la Comunidad de Madrid con objeto de que se cierre el expediente definitivamente y dejen de reclamar a mi madre el importe del equipamiento que fue devuelto en plazo como acredita la documentación presentada.

En su escrito de 12 de septiembre de 2025 refiere: "En relación a la audiencia escrita el día 03 de octubre de 2025 correspondiente a la solicitud de arbitraje con número de referencia 21 - ARBC - 00918.5/2025, adjunto escrito de alegaciones en relación a la contestación recibida por parte de Movistar con fecha 9 de septiembre de 2025. Tal y como se indica en el escrito mi madre, [REDACTED] de 88 años de edad, enferma de Parkinson, con grado de dependencia 3 y DNI [REDACTED], contrató TV con satélite con la empresa [REDACTED] en dos ocasiones, pero no es correcto lo que indican en su escrito: • Contrato número 12180400-1, dado de alta el 9 de abril de 2019 y dado de baja con entrega de equipos el 23 de enero de 2021. Los dispositivos con código: o Descodificador: 340940526688 o Tarjeta: 046702265360 no fueron devueltos en un distribuidor en enero de 2021, tal y como indica Movistar en su escrito, sino que fueron retirados por el instalador Telvican de Pelayos de la Presa (Madrid) y en teoría devueltos a [REDACTED] por Telvican. • Contrato número 12180400-2, dado de alta el 17 de agosto de 2021 y contratado a través del instalador Telvican de Pelayos de la Presa (Madrid). Los dispositivos asociados a este contrato, deberían haber sido según consta en el contrato aportado por la reclamante y anexado al expediente: o Descodificador: 342904499092 o Tarjeta: 046677889299 Sin embargo, el instalador Telvican (Pelayos de la Presa, Madrid) volvió a instalar los dispositivos del contrato número 12180400-1 con código: o Descodificador: 340940526688 o Tarjeta: 046702265360 y no los que constan en el contrato. El contrato número 12180400-2 fue dado de baja definitiva en el mes de noviembre de 2023, y el decodificador con número de terminal 340940526668 que es el que volvió a instalar Telvican (Pelayos de la Presa, Madrid) fue devuelto de manera presencial en la tienda [REDACTED] ubicada en el Centro Comercial Plaza Río 2, situado en la Avenida del [REDACTED] Madrid, cuyo justificante de entrega es al que hace referencia [REDACTED] en su escrito y el que adjunto a este escrito. Teniendo en cuenta todo lo anterior queda demostrado que: • El instalador Telvican (Pelayos de la Presa, Madrid) que dio de alta el contrato en el mes de agosto de 2021, volvió a instalar los mismos equipos que había retirado en el mes de enero de 2021, indicando en este último contrato un número de referencia y tarjeta que no se correspondía con la del equipamiento instalado. • Según la documentación aportada por [REDACTED] los equipos devueltos por el instalador Telvican (Pelayos de la Presa, Madrid) el 23 de enero de 2021, son los mismos que se devolvieron el mes de noviembre de 2023 de forma presencial en la tienda [REDACTED] ubicada en el Centro Comercial Plaza Río 2, situado en [REDACTED] 28026 Madrid, cuyo justificante de entrega adjunto. • [REDACTED] ha ignorado en repetidas ocasiones las alegaciones presentadas por mi madre [REDACTED] de 88 años de edad, enferma de Parkinson y con grado de dependencia 3, reclamándole de manera injustificada 300 € por un equipamiento que no ha sido instalado en ningún momento por [REDACTED] negándose en todo momento a verificar las alegaciones presentadas contactando con el instalador Telvican (Pelayos de la Presa, Madrid) para aclarar esta situación y sometiendo a mi madre a una situación de acoso a través de la empresa ISGF. Por todo ello, solicito sea



## Comunidad de Madrid

desestimada la reclamación del importe solicitado por [REDACTED]. En Madrid, a 12 de septiembre de 2025".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 24 de abril de 2025 refiere: "les comunico que, tras analizar el caso en detalle, hemos verificado que la Sra. [REDACTED] ha tenido dos contratos con [REDACTED]:

El primer contrato, número 12180400-1, fue dado de alta en fecha 9 de abril de 2019 y de baja con entrega de equipos el 23 de enero de 2021. Los dispositivos constan devueltos en un distribuidor, el justificante de devolución, aportado por la reclamante, consta anexado al expediente y los equipos se corresponden con los equipos del citado contrato. El código de devolución es DTS 117193619602 y los equipos entregados son el DESCODIFICADOR 340940526688 y la TARJETA 046702265360.

El segundo contrato, número 12180400-2, fue dado de alta en fecha 17 de agosto de 2021. Los dispositivos asociados, tal y como se especifica en el contrato aportado por la reclamante y anexado al expediente, son el DESCODIFICADOR con referencia 342904499092 y la TARJETA 046677889299.

A día de hoy, no tenemos constancia de la devolución de los citados equipos, ni la reclamante aporta ningún documento que acredite su devolución, por lo que consideramos correctos los importes reclamados.

Por todo lo expuesto, hemos de concluir que estimamos correcta la actuación llevada a cabo por esta Empresa, así como los cargos emitidos".

En sus escritos de 21 de mayo de 2025 refiere:"Que, según la documentación aportada por [REDACTED] los equipos devueltos por el instalador Telvican (Pelayos de la Presa, Madrid) el 23 de enero de 2021, son los mismos que se devolvieron el mes de noviembre de 2023 de forma presencial en la tienda [REDACTED], ubicada en el Centro Comercial Plaza Río 2, situado en la [REDACTED] Madrid, cuyo justificante de entrega adjunto. Esto demuestra que el instalador Telvican (Pelayos de la Presa, Madrid) que fue quien dio de alta nuevamente el contrato en el mes de agosto de 2021, volvió a instalar los mismos equipos que había retirado en el mes de enero de 2021, indicando un número de referencia y tarjeta que no se correspondía con la del equipamiento instalado. Como he indicado anteriormente, mi madre los únicos equipos de [REDACTED] que tenía en su casa fueron los devueltos el mes de noviembre de 2023. Solicita Que ante la situación de acoso por parte [REDACTED] y de la empresa ISGF a la que ha sido sometida mi madre, haciendo caso omiso de la documentación presentada en reiteradas ocasiones, y teniendo en cuenta que queda demostrado que el instalador Telvican (Pelayos de la Presa, Madrid) ha actuado de manera incorrecta al instalar un equipo que no se corresponde con el número de referencia y tarjeta indicado por [REDACTED] sea desestimada la reclamación del importe solicitado por [REDACTED]".

En su escrito de 09 de septiembre de 2025 refiere: "En relación con el expediente de arbitraje número 21-ARBC-00918.5/2025, y tras haber analizado detenidamente la documentación aportada por la reclamante, les informamos lo siguiente:

La reclamante ha mantenido dos contratos distintos con [REDACTED]: Contrato número 12180400-1, dado de alta el 9 de abril de 2019 y dado de baja con entrega de equipos el 23 de enero de 2021. Los dispositivos fueron devueltos en un distribuidor, tal y como acredita el justificante de devolución aportado por la reclamante, el cual consta anexado al expediente. El código de devolución es DTS 117193619602, y los equipos entregados fueron:

- Descodificador: 340940526688

- Tarjeta: 046702265360

Contrato número 12180400-2, dado de alta el 17 de agosto de 2021. Los dispositivos asociados a este

contrato, según consta en el contrato aportado por la reclamante y anexado al expediente, son:

- Descodificador: 342904499092



## Comunidad de Madrid

- Tarjeta: 046677889299

Hasta la fecha, no consta la devolución de los equipos asociados al segundo contrato, ni la reclamante ha aportado documentación que acredite dicha devolución. Por tanto, consideramos correctos los importes reclamados en relación con este segundo contrato.

Asimismo, informamos que la reclamante no ha presentado nuevos datos que modifiquen o amplíen la información ya analizada".

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

1º El reclamante manifiesta: *"para la instalación del segundo contrato se pone en el contrato un número de descodificador y equipos, pero la empresa Telvican no pone esos sino los del primer contrato y cuando el segundo contrato se da de baja, se entregan los descodificadores del primero.*

*Los equipos mencionados fueron retirados en fecha 23 de enero de 2021 por personal de la empresa Telvican, entonces distribuidora e instaladora autorizada de [REDACTED], en el domicilio de la titular del contrato, una persona de 88 años, afectada por enfermedad de Parkinson en estado avanzado.*

*Desde ese momento, se ha intentado en reiteradas ocasiones obtener el justificante de retirada por parte de Telvican. No obstante, la empresa ha manifestado que ya no forma parte de la red de instaladores de [REDACTED] y que no conserva registros de su actividad como distribuidor, por lo que no ha sido posible obtener dicho documento". Pero de dichas manifestaciones no hay documento alguno que lo acredite*

2º La mercantil refiere: A día de hoy, no tenemos constancia de la devolución de los citados equipos, ni la reclamante aporta ningún documento que acredite su devolución, por lo que consideramos correctos los importes reclamados. Pero no solicita a este Colegio importe alguno ni reconvención de ninguna cantidad.

**Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, no quedando acreditado la devolución de los equipos solicitados por la mercantil, teniendo en cuenta que la carga de la prueba, siempre debe ser aportada por el que reclama un derecho y no al revés.**

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.

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



## Comunidad de Madrid

susceptibles de arbitraje.

Previa 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 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL