



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01216.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de junio 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 ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: El reclamante refiere que el día 5/07/2023 solicita la baja de todos los servicios de [REDACTED]. Esta baja se ejecuta con fecha del 26/07/2022. Sin embargo [REDACTED] sigue cobrando por unos servicios que no reconoce. La línea fija [REDACTED] no la ha utilizado. Cuando va a la tienda la dependiente me presenta una oferta que no hice. Con fecha de la contratación a la que hace referencia [REDACTED] todos mis servicios estaba con [REDACTED] como demuestra la factura que presentó.

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: "Devolución de todas las generadas desde la fecha de baja y no incluir en los morosos".

En su escrito 07 de mayo de 2025 refiere: "Se aporta conversación mantenida con los operadores del 1004 el día 17 de septiembre desde las 12:13 hasta las 12:24. Preguntados en varias ocasiones si les constan en sus terminales la baja solicitada por este cliente que fueron el día 15/07/2023, estos contestan que ese día se solicitó la baja de todos los servicios que tenía contratados con [REDACTED] como consta en estos audios".

En su escrito de 18 de junio de 2025 refiere: "Tras conversación mantenida por teléfono, confirmo estar de acuerdo con la devolución, compensando los 473,19 € de los 1.282,26 € y haciéndome la devolución del resto que serían 809,07€".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando En su escrito de 03 de febrero de 2025 refiere: "En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-01216.4/2025, les comunico de que no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda "MATERIAS



Comunidad de Madrid

EXCLUIDAS DE ARBITRAJE” en el párrafo 8º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje “Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos que no se refieran a facturación, se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud.” Al respecto, les indico que una vez analizado el expediente del cliente y los datos disponibles en nuestros archivos, hemos verificado que el reclamante solicitó la baja de todos sus servicios el 30/06/2023 (fijo y móviles). Sin embargo, posteriormente, el 03/07/2023, canceló dicha solicitud, ya que iba a tramitar la portabilidad de la línea móvil 652519583. Comprobamos que dicha línea causó baja por portabilidad a otro operador el 06/07/2023 y la línea [REDACTED] fue dada de baja en un distribuidor el 26/07/2023. En referencia a la línea fija [REDACTED] no consta solicitud de baja posterior ni de portabilidad, por lo que se siguieron facturando los servicios de la cuota de la línea fija y los servicios [REDACTED] Internet y [REDACTED] Plus+ Familiar. Cabe destacar que para cursar la baja de una línea, el titular del servicio debe de solicitarla de manera expresa, tal y como se informa periódicamente en los encartes de la factura, a través del número gratuito 1004 o por correo postal al Aptdo. Correos 151124 (28080 Madrid). Asimismo, verificamos que la línea [REDACTED] ha sido dada de baja el 12/09/2024, tras atender reclamación del cliente a través de nuestra Línea de Atención Personal, no constando solicitud de baja ni de portabilidad tras anular la primera del 30/06/2023, ni reclamación alguna anterior al respecto hasta el 30 de agosto 2024 Por último, les informo de que al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 473,19€, correspondiente a las facturas de 25/07/2024 FMPVMGH0492750(96,67 €), 25/08/2024 FMPVMHH0125588(98,40 €), 25/09/2024 FMPVMIH0297575(98,40 €), 25/10/2024 FMPVMJH0502090(9,84 €) y 25/11/2024(169.88 €), cantidad por la que expresamente formulamos reconvenición. La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea [REDACTED] sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha. De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral. En consecuencia, según lo expuesto, procedemos a desestimar las pretensiones del Sr. [REDACTED] procediendo al cierre de su petición”.

En sus escritos de 20 de mayo de 2025 refiere:”En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-01216.4/2025, les comunico de que no podemos aceptar el arbitraje solicitado que nos expone el demandante ya que la cuestión planteada en el escrito de alegaciones tiene origen anterior al 14 de febrero y por consiguiente estimamos aplica el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero al que nuestra empresa estaba adherida con exclusión de ciertas materias. En el caso que nos ocupa entendemos que es una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda “MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE” en el párrafo 8º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje “Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos que no se refieran a facturación, se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud.” Al respecto, les indico que una vez analizado el expediente del cliente y los datos disponibles en nuestros archivos, hemos verificado que el reclamante solicitó la baja de todos sus servicios el 30/06/2023 (fijo y móviles). Sin embargo, posteriormente, el 03/07/2023, canceló dicha solicitud, ya que iba a tramitar la portabilidad de la línea móvil [REDACTED]. Comprobamos que dicha línea causó baja por portabilidad a otro operador el [REDACTED] y la línea [REDACTED] fue dada de baja en un distribuidor el 26/07/2023. En referencia a la línea fija [REDACTED] no consta solicitud de baja posterior ni de portabilidad, por lo que se siguieron facturando los servicios de la cuota de la línea



Comunidad de Madrid

fija y los servicios [REDACTED] Internet y [REDACTED] Familiar. Cabe destacar que para cursar la baja de una línea, el titular del servicio debe de solicitarla de manera expresa, tal y como se informa periódicamente en los encartes de la factura, a través del número gratuito [REDACTED] o por correo postal al Aptdo. Correos [REDACTED] Madrid).

No obstante, en base a las alegaciones del titular y con ánimo de resolver la situación expuesta por el mismo procedemos a devolver las cuotas de la línea [REDACTED] y del router y descodificador que entendemos entregados en Distribuidor desde el 06-07-2023 a la fecha efectiva de la baja el 12/09/2024 por un importe de 1282,26 €+IVA, Una vez compense la deuda pendiente por importe de 473,19€, correspondiente a las facturas devueltas del 25/07/2024 FMPVMGH0492750(96,67 €), 25/08/2024 FMPVMHH0125588(98,40 €), 25/09/2024 FMPVMIH0297575(98,40 €), 25/10/2024 FMPVMJH0502090(9,84 €) y 25/11/2024(169.88 €), se procederá al reintegro de la cantidad restante a través de transferencia bancaria. En consecuencia, según lo expuesto, consideramos atendidas las pretensiones del Sr. Paniagua y procedemos al cierre de su petición, rogando trasladen nuestras más sinceras disculpas por las molestias que le hayamos podido ocasionar".

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

1º La mercantil refiere: *"No obstante, en base a las alegaciones del titular y con ánimo de resolver la situación expuesta por el mismo procedemos a devolver las cuotas de la línea [REDACTED] y del router y descodificador que entendemos entregados en Distribuidor desde el 06-07-2023 a la fecha efectiva de la baja el 12/09/2024 por un importe de 1282,26 €+IVA, Una vez compense la deuda pendiente por importe de 473,19 , correspondiente a las facturas devueltas del 25/07/2024 FMPVMGH0492750(96,67 €), 25/08/2024 FMPVMHH0125588(98,40 ?), 25/09/2024 FMPVMIH0297575(98,40€), 25/10/2024 FMPVMJH0502090(9,84€) y 25/11/2024(169.88€), se procederá al reintegro de la cantidad restante a través de transferencia bancaria.*

2º El reclamante refiere: *"Tras conversación mantenida por teléfono, confirmo estar de acuerdo con la devolución, compensando los 473,19 € de los 1.282,26 € y haciéndome la devolución del resto que serían 809,07€".*

Tras lo cual y ante dichas manifestaciones, este Colegio Arbitral se pronunció recogiendo dichas manifestaciones en este Laudo Conciliatorio.

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 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.



Comunidad de Madrid

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.

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]