



Comunidad de Madrid

a cabo por esta Empresa, por lo que consideramos correctos los importes devengados por el dispositivo. En referencia en la demora de la tramitación de baja de las líneas, informarles que dicha reclamación se atendió en primera instancia, realizando el reintegro de 266.87€ más impuestos, en concepto de demora en la baja de la línea [REDACTED] y la línea [REDACTED]. Anexamos facturas de abono al expediente. Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 111,54 euros, correspondiente a las facturas de la línea [REDACTED] de fecha 07/06/2024 y 13/07/2024, y 527,15 euros por el dispositivo arrendado correspondiente a las facturas de fecha 07/06/2024, 07/07/2024, 07/10/2024, 07/11/2024 y 07/12/2024, cantidades por la que expresamente formulamos reconvencción. Las cantidades citadas se corresponden con la deuda total existente, 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.

La parte reclamante manifiesta que, en abril de 2024 finalicé mi contrato con [REDACTED] pero en mayo seguí recibiendo facturas por servicios que no correspondían, como una segunda línea que nunca solicité. Aunque devolvía las facturas por el banco, me dijeron que se realizaría un abono, pero nunca lo vi reflejado. Además, aunque pagaba mensualmente un dispositivo (PS5), de repente dejaron de cobrarme automáticamente y tampoco me dejaban acceder a la app para pagar manualmente, nunca me he negado a pagarlo. El total de las facturas incorrectas asciende a 140,45 €, de los cuales solo debía pagar por el dispositivo y suman cantidades de la línea que nunca tuve. Sin embargo, a pesar de que Movistar reconoció el error, no recibí los abonos ni pude pagar el dispositivo. Como resultado, me incluyeron en ficheros de ASNEF, lo que me afectó al intentar acceder a una ayuda económica. Solicito una solución urgente para resolver este problema y que me eliminen del registro de morosidad. Solicita que miren el desglose de las facturas que supuestamente debo ya que aparte del dispositivo que eso obvio que lo tengo que pagar (pero no puedo porque es factura conjunta con la línea que nunca tuve) de la que supuestamente me han hecho el abono (nunca he recibido tal abono que dicen) y que me quiten de los ficheros de asnef y por eso solicito compensación por vulnerar mis derechos de honor. dado que nunca me he negado a pagar lo que realmente debo, pero no me dejan por cerrar ellos mal el contrato.

La parte reclamada manifiesta que, con respecto a la solicitud de compensación por vulnerar sus derechos de honor, les informo que, en el escrito de reclamación, tan sólo se hace una mención genérica a unos posibles daños sufridos sin ningún tipo de demostración, ni prueba alguna que acredite de forma verídica la supuesta pérdida patrimonial sufrida por el Reclamante. A este respecto, para solicitar una indemnización no basta con su mera petición, sino que: - Se debe aportar prueba fidedigna de los supuestos daños y perjuicios sufridos, cuya existencia y prueba no basta con un mero relato de los hechos. - Que demostrados, se atribuya su comisión a una actuación dolosa o negligente a quien se solicitan. - Que exista una relación de causalidad directa y demostrable entre la acción y omisión del responsable y el daño sufrido. - Demostrar la pérdida patrimonial sufrida consecuencia de haberse cometido el daño. Por todo lo anterior, debe desestimarse en su integridad toda petición de indemnización por unos daños. No obstante, con respecto al fondo del asunto, indicar que las cuotas facturadas en concepto de Contrato Ilimitado 30 GB, de la línea móvil [REDACTED], se abonaron en factura MM7VVHH0000085 de 7 de agosto de 2024. Dicho abono de 29,88 euros, compensó parte de la deuda que constaba en el momento de la emisión de la citada factura, en concreto de la factura MM7VMFH0062278 de fecha 7 de junio de 2024 por un importe de 38.61 euros. Anexamos al expediente nuevamente las facturas de emitidas, cargos y abono, de la línea móvil y el dispositivo asociado para su comprobación.

La parte reclamante manifiesta dar mi aprobado a la contestación por su parte dado que ya vi el error así pues el error fue que al tener el dispositivo en una cuenta compartida yo mandaba



Comunidad de Madrid

automáticamente la transferencia de 20 euros con motivo del dispositivo contratado, dado que dos meses me pasaron mayor importe del dispositivo por la regularización de la línea no podían cobrar esos 20 ya que el importe era superior, por eso intente pagar con la app manualmente el dispositivo, así pues me comprometo a pagarlo en su totalidad aportando nueva cuenta bancaria, dado que me reclaman el importe total del dispositivo, me gustaría llegar a un acuerdo de pago ya que no me viene bien realmente pagar la totalidad en un solo pago, lo ideal sería fraccionado como estaba estipulado desde el principio, de ante mano disculpen las molestias considero que ha sido un mal entendido de ambas partes.

La parte reclamada manifiesta que, una vez analizadas las alegaciones del reclamante y la información disponible en nuestros sistemas, lamentamos informar que, al no disponer de ninguna línea activa, no es posible gestionar ningún fraccionamiento de la deuda. Adicionalmente informarles que, en el caso de baja del arrendamiento por impago, no es posible reactivar el arrendamiento, por lo que no podemos aceptar las pretensiones del reclamante.

La parte reclamante manifiesta que tiene que haber otra forma de pago y llegar a un acuerdo, dado que todo empezó. Por un error de facturación de ellos no tengo que pagar yo sus fallos, de tal forma que, desglosen el pago y que no sea un pago único, ya que ahora mismo me viene fatal afrontar ese coste que piden y repito, por un fallo de facturación de ellos, yo el dinero lo dejaba en cuenta (20 euros) pero si cobraron dos meses más de esa cantidad por su fallo de cerrar el contrato pues obvio que se devolvía el recibo, y ya ni pasaban los recibos de 20 euros después de todo eso como siempre. Además, solicito que paralice cualquier inclusión en ficheros ASNEF tal y como ampara la ley orgánica de protección de datos hasta que se llegue a un acuerdo de pago. Dado que no me estoy negando a pagar, solo negociar un acuerdo de pago del que obviamente no estoy de acuerdo.

La parte reclamante alega que en abril de 2024 puse fin a mi contrato de fijo+línea a través del 1004, en mayo de 2024 llame a los compañeros del 1004 ya que me seguían llegando facturas del fijo y de una segunda línea que yo nunca tuve la tarjeta sim, ya que nunca la solicité, por lo tanto las devolvía por el banco, el compañero me dijo que procedía a hacer el abono ya que era un error al cerrar el contrato que lo cerraron por separado, yo les dije que no hacía falta el abono ya que no estaba cobradas realmente, en todo este proceso tenía un dispositivo (ps5) que pagaba mensualmente y sin problema ya que al cerrar el contrato me subían la cuota tal y como estaba estipulado, me lo pasaban por el banco como siempre mes a mes. De repente me dejasteis de pasar el dispositivo por el banco como siempre y lo que hacía yo era meterme en la app [REDACTED] para pagarlo manualmente, hasta que me puso en la app que ya no era cliente de [REDACTED] y me denegaron el acceso, por lo tanto, no podía hacer el pago manualmente y tampoco me lo pasaban por el banco. Nunca me he negado a pagar el dispositivo mensualmente lo que pasa que no me dejaban acceder a la app para pagarlo ya que no era cliente, y ellos tampoco lo pasaban automáticamente como siempre habían hecho. En teoría debo facturas por el valor de 140,45. junio 38,61 de los cuales solo tendría que pagar el dispositivo (13,42) el resto no estaba ya en [REDACTED] Julio 47,45 de los cuales solo tendría que pagar 16,11 del dispositivo el resto no estaba ya en [REDACTED] Octubre 19,50 mensualidad del dispositivo que no puedo pagar manualmente. Noviembre 19,50 mensualidad del dispositivo que no puedo pagar manualmente Definitiva. Creo que no tengo porque pagar el error de vuestros trabajadores del 1004 ya que cerraron el contrato mal. Me dicen que me han hecho un abono de las facturas inapropiadas ya que reconocéis que cometisteis un error al cerrar el contrato, dicho esto revisando abonos en ningún caso llegué a verlo en la cuenta, por favor busco una solución ya que me habéis metido en ficheros de ASNEF sin tener culpa (me di cuenta porque me denegaron una ayuda de dinero en un banco para ayuda de temas de casa), haya sido un mal entendido o no por favor , busco solución inmediata, no quiero estar registrado en un fichero de morosidad ya que en 1 mes me cambio de domicilio y puede que salte en el seguro de la casa.



Comunidad de Madrid

Presenta informe de Equifax que deja claro empresas que me denegaron sus servicios por estar incluido en los ficheros asnef sin estar resuelto el error de facturación de movistar, en ese caso también pido que se revise mis derechos de honor, dado que nunca me he negado a pagar. muchas gracias y un saludo.

La parte reclamada manifiesta que, remitimos las facturas pendientes y las facturas de abono, que compensaron los importes que constaban pendientes de pago en el momento de su emisión. En referencia a la parte convergente, informarles que dicha reclamación se atendió en primera instancia, realizando el reintegro de 266.87€ más impuestos, en concepto de demora en la baja de la línea [REDACTED] y la línea [REDACTED]. Dicho importe compensó las facturas que se encontraban pendientes de pago en el momento del abono, quedando pendiente un importe de 111,54 euros. Anexamos facturas pendientes y de abono al expediente para su comprobación. En referencia a las cuotas facturadas en concepto de Contrato Ilimitado 30 GB, de la línea móvil [REDACTED] se abonaron en factura MM7VVHH0000085 de 7 de agosto de 2024. Dicho abono de 29,88 euros, compensó parte de la deuda que constaba en el momento de la emisión de la citada factura, en concreto de la factura MM7VMFH0062278 de fecha 7 de junio de 2024 por un importe de 38.61 euros. Anexamos al expediente nuevamente las facturas de emitidas, cargos y abonos, de la línea móvil y el dispositivo asociado para su comprobación. Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 111,54 euros, correspondiente a las facturas de la línea [REDACTED] de fecha 07/06/2024 y 13/07/2024, y 527,15 euros por el dispositivo arrendado correspondiente a las facturas de fecha 07/06/2024, 07/07/2024, 07/10/2024, 07/11/2024 y 07/12/2024, cantidades por la que expresamente formulamos reconvencción. Las cantidades citadas se corresponden con la deuda total existente, 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.

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.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, entendemos que con los abonos realizados por la reclamada la empresa ha compensado la demora en la baja solicitada, acordando que **el reclamante pague de forma fraccionada, en cuatro cuotas de 107,99 euros** cada una, la factura de fecha 7 de diciembre de 2024 por importe de **431,97 euros**.

No entrar a conocer de la indemnización solicitada por cuanto no quedan acreditados gastos ocasionados, en todo caso los daños morales no son materia consumirista, queda expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto

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.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 01 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]