



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07831.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 solicitud de arbitraje de 31/05/2024 que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con [REDACTED] porque le están cobrando 137€, tarifa que no es la pactada por teléfono cuando se acordó una tarifa de 97,11€. SOLICITA "Se cobre el precio pactado por teléfono el 12/02/2024 y se me compense por todo mi tiempo perdido y se me devuelva el importe cobrado en dichas facturas de más". Cuantifica económicamente su pretensión en 25€.

La parte eclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Facturas:

Nº factura	Fecha emisión	Periodo de facturación	Total a pagar
[REDACTED]	13/01/2024	12-12-23 al 11-01-24	99,95€
[REDACTED]	12/12/2023	12-11-23 al 11-12-23	99,95€
[REDACTED]	13/11/2023	12-10-23 al 11-11-23	103,81€
[REDACTED]	13/10/2023	12-09-23 al 11-10-23	104,19€
[REDACTED]	13/02/2024	12-01-24 al 11-02-24	113,21€

- Correos electrónicos reclamando la grabación de la contratación.
- Justificantes bancarios de los cargos de [REDACTED]
- Llamadas realizadas para la nueva contratación
- Contestación de [REDACTED] a la OMIC de Valdemoro que incorpora resumen del contrato donde consta el precio del servicio durante el mes 1 al 12 de 117,50€ y cuota posterior de 120€



Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta escrito de 04/07/2024 en el que manifiesta que “la cliente tenía contratado el [REDACTED] fibra hasta 1 Gbps, para las líneas [REDACTED] cuota mensual de 99,17 euros (sin impuestos), 120 euros (impuestos incluidos), por lo que al aplicar el descuento ofrecido el 12/02/2024, se aplicaría la cuota por importe de 97,11 euros (sin impuestos), 117,50 euros (impuestos incluidos) durante 12 meses. A la cuota indicada anteriormente, hay que añadirle la cuota mensual de la tarifa Línea adicional [REDACTED] contratada para la línea [REDACTED] de 13,18 euros (sin impuestos), 15,95 euros (impuestos incluidos)”. Esta tarifa fue actualizada a partir del 07/04/2024 pasando a ser de 123€, actualización notificada en la factura de fecha 13/02/2024. La mercantil reclamada considera correcta la facturación y no entra a valorar la solicitud de compensación.

Apora el resumen del contrato realizado el 12/02/2024 donde consta:

Resumen de productos	Cuota de alta	Pago inicial	Cuota mensual	Cuota mensual sin impuestos
[REDACTED] 1 Gbps			117,50 €	97,11 €
DESCUENTO 30EUR EN 12 MESES			durante 12 meses	durante 12 meses
 [REDACTED] Permanencia: 12 meses. Importe por incumplimiento hasta 96,8 € IVA inc.			después 120,00 €	después 99,17 €
 [REDACTED] Permanencia: 12 meses. Importe por incumplimiento hasta 96,8 € IVA inc.				

La parte reclamante presenta escrito de 19/07/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, que en la grabación aportada se informa de un precio de 97,11€ IVA incluido, incluyendo la línea adicional, por lo que solicita que se cumpla con lo acordado telefónicamente. Cuantifica su pretensión en 100,38€.

La parte reclamante presenta solicitud de arbitraje concretando sus pretensiones: “Que se me regule la cuota hasta fin de contrato de telefonía a 97,45€ IVA incluido. Que se me devuelva la cantidad de 352,31€ más los intereses legales. Que se me indemnice económicamente por todo el trastorno de pérdida de tiempo y gastos de fotocopias y escaneo de documentos”.

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

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 16/01/2025 en las que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia de 24/01/2024, en las que remite los justificantes bancarios de [REDACTED] de noviembre y diciembre de 2024 y enero de 2025 para actualizar las cantidades reclamadas.

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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante:

- Se comprueba que en las facturas anteriores a la renovación del contrato, a la reclamante se le estaba aplicando un descuento del 30% sobre el importe de la tarifa contratada que era de 99,17€ (sin IVA), lo que suponía un descuento de 29,75€ (sin IVA). A esto hay que añadir el importe de la línea adicional, que se comprueba que no está incluida en el



Comunidad de Madrid

paquete, por importe de 13,18€ (sin IVA).

- Próxima la finalización del contrato con la oferta del descuento del 30%, la reclamante renueva el contrato con un descuento de 30€ anuales, a razón de 2,5€ mensuales (sin IVA). Esto supone que cambia el descuento de 29,75€ (sin IVA) por un descuento de 2,5€ (sin IVA), sin cambios en las condiciones de la línea adicional. La reclamante recibe el nuevo contrato y lo da por bueno.
- El precio final de las nuevas facturas se verá incrementado en 27,25€ (sin IVA), que es la diferencia entre los 29,75€ y los 2,50€ del nuevo descuento, lo que supone un incremento final con IVA de 32,97€, que coincide con los justificantes de pago aportados.

Por lo tanto, este Colegio considera que la mercantil reclamada está aplicando correctamente la tarifa aceptada por la reclamante.

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 de Arbitraje, en el plazo de tres meses desde la notificación del Laudo. La corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje, 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, 30 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]