



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: **21 - ARBC - 07842.3/2025**

RECLAMANTE: **D^a ******
NIF **** RECLAMADO:
****** SA ***
CIF ****

En Madrid, a 15 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: ****, empleada pública de la Comunidad de Madrid. Este Órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 12/08/2025:

“Se me ha pasado una factura que no es correcta, por una penalización de un patinete, queriendo cobrar dos veces ese patinete, habiendo admitido el error una operadora de ****, me quieren cobrar una penalización de 562,67€, ahora no quieren ni cogerme el teléfono y me pasan a una empresa de morosos ya que he devuelto la factura porque es totalmente incorrecta”. Solicitud: “Solicito la corrección de la factura para pagar lo que debo no de más”.

De la documentación aportada por la reclamante, cabe destacar la factura emitida por ****, de fecha 22.07.2025, periodo de facturación del 15.07.2025 al 21.07.2025, por importe de 562,77 €. Entre los conceptos facturados, se incluye “cargo por compromiso en tarifa” de 333,61 € + IVA y “otros pagos” relativos a 19 cuotas por un Xiaomi Electric Scooter por importe de 156,75 €.

La empresa reclamada presenta escrito de 22/08/2025 del que se extrae que:

- En febrero de 2025 la reclamante adquirió un único patinete modalidad pago aplazado y con compromiso de permanencia de 24 meses, importe máximo de penalización de 242 € (sin impuestos).
- Se dieron de baja los servicios antes de la fecha y se facturó la parte proporcional de los meses restantes del contrato en base al compromiso.
- La factura consta abonada por transferencia bancaria por la reclamante el 14.08.2025, por lo que se ha generado un abono de 227,98 € impuestos incluidos que se abonará en la cuenta bancaria de la reclamante.

La empresa reclamada aporta contrato realizado entre las partes el 12.02.2025 de adquisición de un Xiaomi Electric Scooter 4 km0, total 198 €, financiado en 24 cuotas), 8,25 €/mes. Servicios nuevos contratados más los que ya tenías, total cuotas 80,99 €/mes, 72,74 €/mes servicios, 8,25 €/mes dispositivos, descuentos -107,13 €/mes. Consta cláusula “compromisos” por adquisición de Xiaomi Electric Scooter 4 km0 de 24 meses con penalización máxima de 242 €.

El Órgano 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 reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores. Sí consta un correo electrónico de 12/12/2025 de la reclamante manifestando que “con el motivo de consultar porque me citan el día 15 de diciembre, si supuestamente está cerrado el expediente”.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 20/11/2025, reiterándose en sus manifestaciones anteriores, aclarando que la cantidad de 227,98 € en concepto de cargo por compromiso en tarifa se abonó a la reclamante el 27.08.2025.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

La empresa reclamada aporta contrato de 12.02.2025 de adquisición de un Xiaomi Electric Scooter 4 km0, total 198 €, financiado en 24 cuotas), 8,25 €/mes, adquiriendo un compromiso por adquisición del patinete de 24 meses con una penalización máxima de 242 €.

La reclamante se da de baja de sus servicios y se le emite una factura de fecha 22.07.2025, por importe de 562,77 €, facturándole “cargo por compromiso en tarifa” de 333,61 € + IVA y “otros pagos” relativos a 19 cuotas por un Xiaomi Electric Scooter por importe de 156,75 €.

En base al contrato suscrito entre las partes, al dar de baja los servicios la reclamante, se debe de pagar las cuotas que le quedaran pendientes de las 24 cuotas del pago aplazado del patinete, 19 cuotas, más la parte proporcional de la permanencia a la que se comprometió por la adquisición del patinete.

No obstante, la cantidad facturada por la empresa reclamada en concepto de penalización es errónea, procediendo a rectificarla abonando a la reclamante en su cuenta bancaria la cantidad de 227,98 €, no constante objeción alguna por parte de la reclamante en relación con el abono.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante de rectificación de la factura objeto de controversia, de fecha 22.07.2025, por importe de 562,77 €, por cuanto la penalización facturada era incorrecta, habiendo procedido la empresa reclamada a abonarle a la reclamante el importe facturado de más, 227,98€.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.