



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07874.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 20 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### PRESIDENTE:

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

### VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 fecha 30/05/2024 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la mercantil reclamada puesto que no le ha respetado la cuota contratada de 74,49€, le han facturado conceptos que no han sido contratados por él, le han cobrado un teléfono Oppo A54s de 90€ a pesar de que se devolvió, le han cobrado 20€ de recargo por retraso en el pago más el incremento del 2% en concepto de intereses. Además, le han incluido en un fichero de solvencia patrimonial, incluyendo una cantidad por permanencia, lo que le perjudicó a la hora de poder alquilar una vivienda. Solicitud: "Cancelación de la deuda. Devolución y regularización de todas las cuotas cobradas indebidamente en el año 2022 y 2023. Compensación económica por la vulneración del derecho al honor y por habernos perjudicado sustancialmente en la operación de acceso a una vivienda adaptada a las necesidades de mi hijo discapacitado y dependiente".

El reclamante aporta la siguiente documentación:

- Facturas:

| Factura        | Fecha emisión | Periodo de facturación   | Importe                        |  | Pago teléfono                                   |
|----------------|---------------|--------------------------|--------------------------------|--|-------------------------------------------------|
| YI22-001955811 | 01/02/2022    | 01/01/2022 al 31/01/2022 | 73,48 € pagada                 |  | 1 cuota Galaxy S20 31,00€ (pendiente 23 cuotas) |
| YI22-010058653 | 01/07/2022    | 01/06/2022 al 30/06/2022 | 73,48 € pagada                 |  | 1 cuota Galaxy S20 31,00€ (pendiente 18 cuotas) |
| YI22-013087345 | 01/09/2022    | 01/08/2022 al 31/08/2022 | 73,48 € pagada                 |  | 1 cuota Galaxy S20 31,00€ (pendiente 16 cuotas) |
| YI22-014766251 | 01/10/2022    | 01/09/2022 al 30/09/2022 | 80,19 € pagada Rectificada por |  | 1 cuota Galaxy S20 31,00€ (pendiente 15         |

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

|                    |            |                                | factura de abono<br>de 24.11.2022                                         |                                                                                                                                                  | cuotas)                                                                                                             |
|--------------------|------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| YI22-<br>016249383 | 01/11/2022 | 01/10/2022<br>al<br>31/10/2022 | 87,95 €<br>pagada<br>Rectificada por<br>factura de abono<br>de 24.11.2022 | Cargo por<br>compromiso<br>en tarifa<br>(28 oct.)<br>5,41€                                                                                       | 1 cuota Galaxy<br>S20 31,00€<br>(pendiente 14<br>cuotas)                                                            |
| ZI22-F-<br>079165  | 30/11/2022 |                                | -120,00 €<br>Error base<br>imponible                                      |                                                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| ZI22-<br>003719264 | 01/12/2022 | 01/11/2022<br>al<br>30/11/2022 | 35,78€<br>pagada                                                          | Descuento<br>de -45,00€<br>abono<br>pendiente<br>fact.<br>anteriores                                                                             | 1 cuota Galaxy<br>S20 31,00€<br>(pendiente 13<br>cuotas)                                                            |
| ZI23-<br>000031169 | 01/01/2023 | 01/12/2022<br>al<br>31/12/2022 | 87,06 €<br>pagada                                                         |                                                                                                                                                  | 1 cuota Galaxy<br>S20 31,00€<br>(pendiente 12<br>cuotas)<br>1 cuota Oppo A54s<br>3,75 €<br>(pendiente 23<br>cuotas) |
| ZI23-<br>000365938 | 01/02/2023 | 01/01/2023<br>al<br>31/01/2023 | 87,49 €<br>Pagada                                                         |                                                                                                                                                  | 1 cuota Galaxy<br>S20 31,00€<br>(pendiente 11<br>cuotas)<br>1 cuota Oppo A54s<br>3,75 €<br>(pendiente 22<br>cuotas) |
| ZI23-<br>000730466 | 01/03/2023 | 01/02/2023<br>al<br>28/02/2023 | 226,53 €                                                                  | 20,00€<br>cargo por<br>devolución<br>recibo<br>120,00€<br>abono CP<br>otros<br>operadores                                                        | 1 cuota Galaxy<br>S20 31,00€<br>(pendiente 10<br>cuotas)<br>1 cuota Oppo A54s<br>3,75 €<br>(pendiente 21<br>cuotas) |
| ZI23-<br>000766918 | 08/03/2023 | 01/03/2023<br>al<br>07/03/2023 | 296,70 €<br>(saldo pendiente<br>facturas<br>anteriores<br>87,49€)         | Penalización<br>descuento<br>con<br>permanencia<br>128,54 €<br>Cargo<br>compromiso<br>en tarifa<br>87,95 €<br>Rectificada<br>abono de<br>261,95€ | 1 cuota Galaxy<br>S20 31,00€<br>(pendiente 9<br>cuotas)<br>1 cuota Oppo A54s<br>3,75 €<br>(pendiente 20<br>cuotas)  |
| ZI23-<br>000821245 | 15/03/2023 | 01/03/2023<br>al<br>14/03/2023 | 354,00 €<br>(saldo pendiente<br>facturas<br>anteriores 87,49<br>€)        |                                                                                                                                                  | 9 cuota Galaxy<br>S20 279,00€<br>20 cuota Oppo<br>A54s<br>75 €                                                      |
| ZI24-F-            | 24/04/2024 |                                | -261,95 €                                                                 | Rectifica                                                                                                                                        |                                                                                                                     |

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

|        |  |  |                      |                                       |  |
|--------|--|--|----------------------|---------------------------------------|--|
| 018260 |  |  | Error base imponible | factura ZI23-000766918 del 08/03/2023 |  |
|--------|--|--|----------------------|---------------------------------------|--|

- Aporta contrato con [REDACTED] de fecha 15.01.2021.
- Aporta factura de compra (1.116,00 €) y contrato de venta a plazos para clientes particulares de un Samsung Galaxy Note S20, importe de financiación 1.116 €, 36 mensualidades, cuota mensual 31 €.
- Aporta facturas rectificativas del IVA de las facturas rectificadas.
- Aporta contestación de la mercantil reclamada a la OMIC de Valdemoro de 10.05.2024 en la que manifiesta que:  
“... se suscribió a una promoción ofrecida por nuestro Departamento de Portabilidad, consistente en el precio en las cuotas de sus servicios de internet, telefonía fija, móvil y televisión, por importe de 42,49€, impuestos indirectos incluidos, ... a dicha oferta, había que añadir el coste de un terminal que había adquirido en enero de 2021, en modalidad de pago financiado en 36 mensualidades a razón de 31€, impuestos indirectos incluidos, cuyo documento de factura y contrato de venta a plazos adjuntamos para su comprobación, por lo que el precio final a pagar en sus facturas era de 73,49€, impuestos indirectos incluidos .... las facturas emitidas desde enero de 2022 fueron acordes a la citada oferta, por lo que no requieren rectificación alguna, salvo, las emitidas a partir de su solicitud de traslado de domicilio en agosto de 2022, en que se generó discrepancia en el precio de algunas de las cuotas en las facturas emitidas entre octubre de 2022 y febrero de 2023, efectuándose, por dicho motivo abonos acumulados por un total de **155,03€**, impuestos indirectos incluidos, y cuyos documentos de facturas y notas de abono anexamos para su consulta”.

La empresa reclamada presenta escrito de 06.09.2024 del que se puede extraer que:

- En septiembre de 2022 se ejecuta un traslado de los servicios al nuevo domicilio del reclamante.
- **El 22.11.2022 se le aplica una nueva oferta comercial** y se hace un abono de **45€** en garantía de calidad.
- La oferta comercial incluía el abono de 120€ por gastos ocasionados por el antiguo operador. No se llega a “ejecutar” porque el reclamante no aporta la documentación solicitada: factura y recibo que refleje dicho gasto, por lo que se le vuelve a cargar en factura de febrero de 2023.
- No les consta la devolución del teléfono Oppo A54s, por lo que se le sigue facturando.
- **Se realiza un abono de 261,95€ en concepto de cargo por compromiso en tarifa y penalización descuento emitidos en la factura de marzo de 2023.**
- El importe pendiente de pago es de 579,749 € facturas ZI23-000730466, ZI23-000766918, ZI23-000365938 y ZI23-000821245
- Solicitan reconvencción expresa: 579,749 €
- Aportan las facturas ya remitidas por el reclamante.

El reclamante presenta escrito de 24/10/2024 en el que manifiesta que no está conforme con la respuesta recibida. Aporta justificante de la empresa de transportes [REDACTED] en el que consta:

- Remitente: [REDACTED]
- Destinatario “Oppo A54s [REDACTED] “Cod. Postal 28001”
- No aparece la fecha.

Aporta escrito de [REDACTED] de **09.05.2024** contestando al reclamante sobre el acceso a datos solicitado, indicando la empresa que **“le comunicamos que no existen datos inscritos ARBCRS32**

## Comunidad de Madrid

asociados a su identificador. Adjunto le remitimos impresión de pantallas en la que consta expresamente la no existencia de datos al realizar la búsqueda con su identificador”.

Aporta certificado de su entidad bancaria en el que se reflejan los siguientes pagos:

|            |        |
|------------|--------|
| 12/01/2022 | 72,10  |
| 10/02/2022 | 73,48  |
| 14/03/2022 | 73,85  |
| 11/04/2022 | 273,48 |
| 12/05/2022 | 73,48  |
| 16/08/2022 | 73,48  |
| 14/09/2022 | 73,48  |
| 14/10/2022 | 80,19  |
| 14/11/2022 | 87,95  |
| 14/12/2022 | 35,78  |
| 28/12/2022 | 1,33   |
| 12/01/2023 | 85,73  |
| 13/02/2023 | 87,49  |

La empresa reclamada presenta escrito de 07.11.2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aunque modifica la cantidad pendiente de pago: “Por otro lado, **en referencia al terminal, deseamos comunicar al Sr. [REDACTED] que le hemos tramitado abono por un importe de 91,33€**, impuestos indirectos incluidos. Dicho abono una vez facturado servirá para aminorar el importe pendiente que tiene el D. [REDACTED] en la cuenta cliente [REDACTED] cuyo importe es de 579,79 euros, impuestos indirectos incluidos, quedando en dicha cuenta cliente [REDACTED] un importe pendiente de 488,46 euros, impuestos indirectos incluidos y cuya reconversión expresa le solicitamos”.

El reclamante presenta escrito de 03/12/2024 en el que manifiesta no estar de acuerdo con la contestación de la mercantil reclamada y aclara:

“1.- La cuota mensual que debía ser cobrada era de 42,49 + 31 euros del terminal, en total se nos debería haber cobrado al mes 73,49 euros al mes, como demuestro en la documentación, la cantidad que nos cobraban durante varios meses fue superior a la contratada, los conceptos que nos incluyen en esas facturas son erróneos, puesto que no han sido contratados por el cliente, sino que son una suma de errores por parte de la compañía que nunca llegaron a regularizar 2.- Que la empresa ha estado actuando de mala fe durante todo este periodo al haber “inflado” el precio de la deuda con conceptos ilegales o falsos, como cobrar por un periodo de permanencia ilegal, cobrar por un terminal el cual se lleva demostrando durante años que se devolvió aportando el albarán de la devolución, perjudicando mi situación personal y familiar”. Se reitera en sus solicitudes iniciales.

El reclamante presenta escrito de 27/12/2024 en el que cuantifica económicamente su solicitud en 449 €.

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 24/01/2025 y 13/02/2025 en los que se reitera en sus manifestaciones anteriores.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 10/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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 del reclamante puesto que la mercantil reclamada acredita que se le ha estado facturando la tarifa establecida en el contrato y el móvil comprado a plazos. El importe pendiente de pago se corresponde con las facturas emitidas en marzo de 2023 que el reclamante no acredita haber pagado, no aclarando tampoco qué considera que se le ha cobrado indebidamente, puesto que la mercantil reclamada ha anulado las cantidades cobradas por penalizaciones y el dispositivo Oppo.

Se **desestima** la pretensión del reclamante de compensación de daños y perjuicios puesto que, en el caso de habersele incluido en algún fichero de solvencia patrimonial, esta inclusión vendría derivada del impago de las facturas, situación contractual debidamente expresada en el contrato. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de estar incluido en cualquier fichero de morosidad, la mercantil reclamada deberá proceder a la cancelación de los datos del reclamante una vez que se cumpla el laudo dictado.

Se **ESTIMA** la reconvencción de la mercantil reclamada, por lo que el reclamante deberá proceder al pago de **488,46€**, solicitándole a la empresa la consideración de un posible pago fraccionado de la deuda en seis meses.

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.

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.



## Comunidad de Madrid

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 marzo de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]