



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08187.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 12 de noviembre de 2024 un comercial de [REDACTED] se puso en contacto conmigo para hacerme una oferta para mejorarme las condiciones del contrato de cara a la renovación que estaba a punto de proceder.

La oferta consistía en lo mismo que ya teníamos contratado mas Disney+ por el precio de 66.39 al mes y además me ofrecieron un terminal móvil gratuito.

Al llegar la factura de diciembre no me aplicaron el precio de la oferta pactada si no que me cobraron 81.52 y me puse en contacto con [REDACTED] para reclamarlo pero ellos decían que era el precio contratado, menos mal que tenia una copia del contrato y pude demostrar que el precio era 66.39 y me dijeron que me iban a devolver la diferencia pero en la factura de enero tampoco me lo cobraron bien y me cobraron 71.09. Menos mal que en febrero después de un par de reclamaciones finalmente me devolvieron las cantidades correspondientes a la diferencia del precio.

En enero de 2025 me llegó un mensaje de [REDACTED] en el que indicaban que tenia un beneficio gratuito, decían que podía acceder al canal AMC+ sin ningún coste hasta el 31 de diciembre de 2025 y llamé para activar dicha ventaja. Al momento de la activación intentaron engañarme ya que al activar dicha ventaja me dijeron que había que firmar un nuevo contrato porque si no no dejaba activar la ventaja pero que no había ningún cambio en las condiciones del contrato, pero resulta que no era así. Aprovechando la firma del nuevo contrato intentaron subirme el precio de lo que me di cuenta un par de días después de la firma del mismo mientras lo revisaba.

Me puse en contacto con [REDACTED] y puse una reclamación ya que me habían modificado las condiciones del contrato e intenté anular el contrato firmado por el canal AMC+ pero decían que ya no se podía anular, aunque estaba aún en los 15 días de plazo legales para la anulación.



Comunidad de Madrid

Finalmente, después de varias quejas y reclamaciones conseguimos que nos devolvieran nuestro contrato original, pero añadiendo el canal AMC+ como nos habían ofertado.

Pero ahí no terminaban los problemas porque desde el nuevo contrato nos han metido un precio de 68,87 que ellos justifican como subida por el IPC pero no tiene sentido que yo firmase un contrato a mediados de noviembre y en menos de 2-3 meses me subieras el precio de la tarifa cuando la propia ley de telecomunicaciones dice que para mejorar la transparencia entre las compañías y los usuarios el precio de las tarifas tendrá una duración de 24 meses.

Por lo tanto solicito que se me haga el abono de la parte correspondiente a esa subida desde el mes de enero que empezaron a cobrarlo hasta la fecha actual que por ahora es la correspondiente del 15 de agosto al 15 de septiembre y que se me mantenga el precio de 66,39 que me ofertaron en un comienzo y que es lo que yo he firmado en el contrato.

LA EMPRESA RECLAMADA, presenta el día 17 de septiembre de 2025, las siguientes manifestaciones:

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. Delgado, en referencia a las facturas emitidas tras la contratación realizada en noviembre de 2024, comunicarle lo siguiente.

En primer lugar, queremos informar a Dña. [REDACTED] que en el contrato formalizado el 12 de noviembre del pasado año, que adjuntamos firmado electrónicamente junto con el resumen de compra, contrata los servicios de [REDACTED] Ilimitada Max (Fibra 1Gb) + [REDACTED] Móvil Ilimitada + [REDACTED] Ilimitada Max+ [REDACTED] con Max, Disney+ y Prime +Documentales por importe de 66,39€ (impuestos indirectos incluidos) con compromiso 12 meses.

Así pues, informarle que, no disponemos de grabación debido a que se ha realizado la contratación con firma electrónica, la cual, es igual de válida.

En segundo lugar, indicarle que, en el citado contrato, se establece que: "Ten en cuenta que los precios de las tarifas de los Servicios contratados y que se reflejan en las presentes Condiciones Particulares se actualizan dentro de los 3 primeros meses del año para ajustarlos al IPC.

Te comunicaremos el nuevo precio al menos un mes antes de que se aplique, todo ello de conformidad con lo establecido en las Condiciones Generales." Asimismo, **en la factura emitida el 15 de diciembre de 2024, que adjuntamos**, se notifica que: "Por ser tú, queremos darte un beneficio exclusivo. Desde el 01/01/2025 y hasta el 31/12/2025 podrás disfrutar de AMC+ sin coste para ti. AMC+ es un servicio bajo demanda que incluye series, comedias originales, el mejor contenido de terror con Planet Horror y nuevas películas y series de éxito. Incluye también el contenido de Acorn TV. En enero te indicaremos como realizar la activación de este beneficio exclusivo para ti. Además, aprovechamos para recordarte que vamos a actualizar los precios de tus servicios conforme al índice de precios al consumo [REDACTED] interanual correspondiente al periodo entre octubre de 2023 y septiembre de 2024.

Por lo anterior, a partir del 1 de enero de 2025, se aplicará un incremento en la cuota mensual de los planes de tus servicios de comunicaciones electrónicas y/o cuota de tus paquetes de servicios de un 3%." Por todo ello, hemos procedido a emitir abonos por importe total de 20,57€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de la diferencia entre la oferta contratada y el importe cobrado, teniendo en cuenta la subida del IPC, correspondiente a las facturas emitidas desde el 15 de noviembre de 2024 hasta la próxima factura que se emitirá el 15 de noviembre de 2025.

Por los abonos descritos, 15,90€ (impuestos indirectos incluidos) se han utilizado para aminorar el importe de la factura emitida el 15 de febrero de 2025 y, la parte restante 4,67€



Comunidad de Madrid

(impuestos indirectos incluidos) se han utilizado para aminorar el importe de la factura emitida el 15 de septiembre del presente año. Cabe agregar que, le adjuntamos las notas de abono por importe de 19,09€ (impuestos indirectos incluidos). Por último, indicarle que la Sra. [REDACTED] tiene una cuota mensual por importe de 68,87€ (impuestos indirectos incluidos).

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 30 de septiembre de 2025, expone lo siguiente:

En las alegaciones de la empresa alegan que la duración de mi contrato es de 12 meses cuando eso no es correcto, la duración de mi contrato es de 24 meses como se indica en el propio contrato que se adjuntó al momento de la reclamación e incluso en el contrato adjuntado por la compañía a la hora de las alegaciones.

-En las alegaciones indican que se emite un abono de 20,57 euros divididos entre la factura emitida el 15 de febrero y el 15 de septiembre. También indican que adjuntan las notas de abono de 19,09, lo que para empezar no cuadra porque son dos cantidades diferentes, además al revisar las notas de abono, la nota correspondiente a la factura YI25-F-073779 es del mes de julio y a mi en julio no se me hizo ningún ingreso, lo que indica otra contradicción ya que dicen que la han hecho en septiembre, pero adjuntan el mes de julio.

Junto a esto quiero indicar que al momento de haber formulado la reclamación a [REDACTED] el 9 de septiembre, [REDACTED] en ningún momento nos había indicado que se nos fuera a hacer ningún ingreso o rebaja en la factura de 4,67 euros, dicho ingreso se realizó casualmente un día antes de que la compañía realizada las alegaciones a mi reclamación.

La cuestión es que indican que se hace el abono "en concepto de la diferencia entre la oferta contratada y el importe cobrado, teniendo en cuenta la subida del IPC" pero eso no es así, la cantidad devuelta corresponde a la diferencia entre los 66,39 que yo tenía contratado y los 81,52 que me cobraron en la factura correspondiente del 15 de noviembre al 14 de diciembre y la diferencia entre los 66,39 contratados y los 71,09 que me cobraron en la factura del 15 de diciembre al 14 de enero, con esto se confirma que mi precio contratado es de 66,39 euros.

Y respecto a la subida del precio por la subida del IPC, no es lógico que, teniendo la renovación del contrato a mediados de noviembre, en menos de dos meses se me suba el precio porque entonces no tiene sentido la oferta que a mi se me hace ya que a los dos meses va a cambiar.

A esto hay que sumar que en la ley de telecomunicaciones del año 2018 primero y la actualización del año 2023 después aparece establecido que, para mejorar la transparencia de las compañías con los usuarios, el precio de los planes contratados tendrá una validez mínima de 24 meses y salvo negativa expresa del usuario, pasados esos 24 meses se renueva automáticamente. Por este motivo solicito que se respete el precio que me ofrecieron y que contraté de 66,39 y que se me haga el abono de la diferencia que se me ha cobrado de más durante estos meses.

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 empresa reclamada mediante escrito de fecha 22 de octubre de 2025, reitera por escrito todo lo manifestado con anterioridad, para este acto de audiencia.



Comunidad de Madrid

El **reclamante** con fecha 18 de noviembre de 2025 presenta escrito mediante el que realiza las siguientes manifestaciones.

En el ultimo escrito de alegaciones emitido por la empresa [REDACTED] mencionan que se ha realizado un bono a fecha 17 de septiembre por valor de 1,49 euros lo cual no es verdad, junto a las alegaciones adjunto la factura de dicho mes para que puedan realizar las comprobaciones oportunas.

Además de eso, no solo no han hecho el bono si no que han cobrado mas de lo que deberían, según ellos el precio de la tarifa son 68,87 y ese mes tengo un gasto fuera de la tarifa de 2,32 que sumados a los 68.87 serian 71,19 y nos han cobrado 71,68 así que no solo no nos han cobrado menos por el bono como ellos dicen, sino que además nos han cobrado de más.

Junto a lo mencionado anteriormente, tras revisar la factura correspondiente del 15 de septiembre al 14 de octubre he visto que hay una nota informativa con la que nos han notificado otra subida más, la nota dice así: "A partir del 22 de octubre de 2025, el precio de los servicios de televisión que incluyen HBO Max se verá incrementado en 1€ al mes debido al incremento de costes operativos".

A esto quiero comentar un par de cosas:

-En primer lugar, la notificación nos llega junto con la factura mínimo el día 15 de octubre, lo que implica que se notifica solo con una semana de antelación antes de la subida, ni siquiera se cumple el plazo de un mes que [REDACTED] siempre indica que cumple para cualquier cambio o modificación por lo que están yendo en contra de su propia política además de en contra de la propia ley.

- En segundo lugar, el motivo de la subida "debido a incremento de costes operativos", no veo lógico que se nos repercuta a los usuarios su aumento de costes operativos, no es algo que yo haya solicitado ni que a mi me mejore en nada, únicamente me suben el precio para obtener ellos esa ganancia y no tener tantas pérdidas por su inversión o lo que sea en lo que hayan gastado el dinero, sin contar con que yo a la firma del contrato firmé la contratación de una serie de productos a un precio y dicho precio junto con el precio del contrato debe mantenerse durante 24 meses que es la duración del mismo, no tiene sentido que me lo suban no una si no dos veces ya en menos de un año.

-En tercer lugar, según la nota informativa de la factura se iba a subir solo 1 euro pero al revisar la última factura, la correspondiente del 15 de octubre al 14 de noviembre, resulta que me aparece en el apartado de novedades de la factura que hay un aumento de 1,07 por el alta de documentales y de 3,62 por el alta de la TV con HBO, Disney y prime clásico siendo este precio el correspondiente a la parte proporcional desde que se implanta hasta que se emite la facturación, lo que implica que en meses venideros la subida será aún mayor, cuando estos servicios ya los tengo contratados desde la firma del contrato y por lo tanto no veo motivo ni lógica a dicha subida.

Tras todo lo mencionado anteriormente solicito que se nos respete el precio de contratación de 66.39 euros que firmamos en el contrato y se nos abone la diferencia de precio de los 66.39 que nosotros firmamos con lo que se nos ha ido cobrando de mas desde enero que hicieron efectiva la subida en adelante.

Además de eso solicito la anulación de la subida por incremento de costes operativos y la devolución de lo que se nos ha cobrado de mas debido a este motivo.

Comunidad de Madrid

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** la pretensión de la reclamante debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 27,28 euros, de forma adicional a los ajustes ofrecidos y realizados por la empresa hasta este momento- tal y como consta documentado-.

La cantidad señalada corresponde a los incrementos de IPC aplicados al cliente entre las facturas de enero y noviembre de 2025, sobre la cuota acordada que fue de 66,39 euros, al entender que no se ha proporcionado al cliente una información completa previa respecto de su aplicación. No consta en el expediente su aceptación por el reclamante.

Teniendo en cuenta en resto de circunstancias expuestas y dado que en la actualidad esta información ya está en poder de la solicitante, a partir del mes de diciembre de 2025 (una vez se le comunique el incremento de IPC que proceda), la clienta decidirá si continua disfrutando de los servicios acordados con la subida correspondiente o si por el contrario, cursa su baja en los mismos

En relación a la solicitud formulada relativa al desacuerdo con: "el aumento de 1,07 por el alta de documentales y de 3,62 por el alta de la TV con HBO, Disney y prime clásico siendo este precio el correspondiente a la parte proporcional desde que se implanta hasta que se emite la facturación, lo que **implica que en meses venideros** la subida será aún mayor, cuando estos servicios ya los tengo contratados desde la firma del contrato y por lo tanto no veo motivo ni lógica a dicha subida " ...NO SE ENTRA A CONOCER DEL FONDO de la misma, al tratarse de una nueva petición no contemplada en la solicitud inicial, además de tratarse de una cuestión que en la práctica no se ha materializado, impidiendo pronunciamiento en este punto del Colegio Arbitral. No obstante, la reclamante si lo estima oportuno en este apartado, podría ejercer cuantas acciones estime pertinentes en defensa de sus intereses.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: