



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08407.1/2025

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:

En Noviembre 2024, [REDACTED] me hace una oferta mediante conversación vía WhatsApp con una permanencia de 12 meses por 43€ IVA incluido, me cubre una penalización de hasta 600€, por lo que yo acepto la portabilidad, me quedaba un mes de permanencia con [REDACTED]

Se realiza la portabilidad y el 3 de Diciembre reenvío a este comercial la factura de [REDACTED] con la penalización. me dice que lo envía a soporte. Veo en la App mi factura de Diciembre un importe de 77,49€, escribo a [REDACTED] pidiendo explicaciones y no recibo contestación, el 26 de diciembre escribo a atención al cliente de [REDACTED], les adjunto las conversaciones con este comercial y me dicen que ellos no tienen registrada ninguna oferta de 43€, que mi importe es de 85,99€ y que de la penalización no cuentan con un registro de dicho abono.

El 27 por la tarde recibo contestación de [REDACTED], me dice que no ha estado en la oficina, que eso lo soluciona gestionando un tique para que me hagan el descuento del 50% y la devolución por lo que he pagado de más; y que la penalización tardan 20 días.

El 3 de Enero le escribo para saber de estas gestiones y desde entonces no recibo contestación. Me siento engañada. En Enero me llaman de [REDACTED] para hacer una encuesta sobre la satisfacción de mi último producto contratado, mi valoración fue mala. El 22 de Enero me llaman preguntando por la valoración, les comento lo ocurrido, una agente intenta solucionar el problema, a la cual se lo agradezco enormemente, hace un nuevo contrato con una tarifa de 47,48€, un abono con la diferencia de los 43€ para los 12 meses (47,48-43=4,48; 4,48x12=53,76€) y me devuelven lo que he pagado de más en la factura de Diciembre (77,49-43=34,49€) realiza una nueva grabación del nuevo contrato en la que explica los abonos;

Si se suman da 88,25€ pero, la factura de Diciembre no era integra, eran 77,49€ por lo que debería haberse hecho una regla de 3, si 85,99 son a 43; 77,49 serán a X; X=38,75€ y no los



Comunidad de Madrid

34,49€ que me abonaron.

El 3 de Febrero llamo a [REDACTED] porque recibo la factura de Enero de 85,99€, pido a la agente que escuche la grabación de su compañera, dice que no es necesario, que recibiré 3 montos con el abono; como me esperaba no fue así. Hago otra reclamación, me hacen un descuento de 34€, por lo que el 29 de Marzo pago 13,48€ en lugar de los 47,48€ pero esta factura es igual que la de diciembre, el importe debería ser de 43€, no 47,48€ ya que la facturación va del 22/12/2024 al 21/01/2025 y el nuevo contrato es a fecha de 22 de Enero 2025, me deberían haber descontado $85,99-43=42,99€$.

Reclamo parte de la penalización de [REDACTED], el comercial que hizo la portabilidad me dijo que cubría una penalización de hasta 600€. [REDACTED] pone una penalización de 375,44€, en ningún momento me dijo esto te cubre y esto no, incluso me explica a que se deben los importes. [REDACTED] contesta que solo cubren la penalización por instalación de la fibra, abonan 135€, reclamo de nuevo para que abonen el IVA, me abonan 28,35€.

Me falta alguna referencia de las reclamaciones, pero por los abonos que se han ido realizandodesde [REDACTED] creo que es evidente que se ha mantenido contacto. 1º Reclamación [Case:0015WaKPJ7E740HT-00] 2º Reclamación [Case:0015WaKPJ7E740HX-00] 3º Reclamación [Case:0015WaKPJ7E73RY9-00] {01} {02} 4º ID 154432923 [Case:00162aKWHAC95B1X-02] 5º ID 154482406 [Case:00162aKWHAC97MT2-00] Reclamación Penalización [REDACTED] 6º ID 154482406 [Case: 00162aKWHAC97MT2-01] Envío de la información solicitada de facturas y DNI 7º ID 154482406 [Case: 00162aKWHAC97MT2-02] Me informan que me abonan 135+IVA / Abono N° 154602571 solo abonan 135€ 8º ID 154482406 [Case: 00162aKWHAC97MT2-03] Reclamo la otra parte de la penalización. 9º ID 154482406 [Case: 00162aKWHAC97MT2-04] Informan que solo abonan el cargo de penalización por instalación de la fibra. 10º ID 154482406 [Case: 00162aKWHAC97MT2-05] Reclamación falta abonar el IVA 11º ID 154482406 [Case: 00162aKWHAC97MT2-06] Abono N° 154975060 28,35€

Mis pretensiones son que se me abone:

- Por un lado, la diferencia en los importes de las facturas de Diciembre y de Enero: * En la factura de Diciembre como les he indicado no se hizo bien el abono, debería haberse hecho una regla de 3, si 85,99 son 43; 77,49€ (que es lo que realmente he pagado) es X, donde $X = (77,49 \times 43) : 85,99 = 38,75€$ Por lo que la diferencia que me falta por abonar es $38,75-34,49 = 4,26€$ me tienen que abonar de la factura de Diciembre. *En Enero me llegó una factura de 85,99€; si se corrigió la factura de Diciembre, con esta factura se debería hacer lo mismo y abonar esa diferencia $85,99-43=42,99€$. La factura de Enero corresponde al consumo del 22/12/2024 al 21/01/2025, antes del nuevo contrato que es del 22 de Enero del 2025 y a partir de esta fecha la facturación ya si es de 47,48€. De estos 42,99€ hay que descontar los 34€ que me descontaron de la factura de Marzo que solo aboné 13,48€ por lo que de la factura de Enero me deben: $42,99-34 = 8,99€$.

- Por otro lado, reclamo el abono de parte de la penalización que es lo que me aseguró [REDACTED], que [REDACTED] se hacía cargo de hasta 600€ y él en ningún momento me dijo que no se cubriera, cuando le envié la factura de [REDACTED] todo lo contrario, dijo que lo mandaba al soporte y me explicó a que se debía dicho importe, ya que a mí me parecía excesivo por el poco tiempo que me quedaba de permanencia. Esta penalización corresponde a 175,28€+IVA (21%), lo que es lo mismo 212,08€. Mirando los correos he visto que me he confundido en los importes, ya que pensé que eran dos penalizaciones del mismo valor, pero al revisar la factura de [REDACTED] para poner bien los importes en la solicitud de Arbitraje he visto que es de 175,28+IVA y no de 135+IVA. Todo esto se puede comprobar con las facturas.

Como les he comentado, desconozco si solo se cubre la penalización correspondiente a la instalación de la fibra o se debe cubrir todo, ya que a mí este comercial en ningún momento me dijo que no se cubriera, por eso quiero que un Organismo Oficial me oriente ante estas circunstancias, ya que tras todo lo expuesto desconfío de [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Por lo que en total reclamo: $4,26 + 8,99 + 212,08 = 225,33\text{€}$. Siento si no ha quedado muy clara mi exposición, pero es que no hay más espacio para poder detallar los incidentes.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 12 de septiembre de 2025, presenta las siguientes manifestaciones:

Nos dirigimos a usted en respuesta al escrito con fecha 10 de septiembre de 2025, en el que nos traslada la cuestión planteada por Dña. [REDACTED] con número de referencia 21 - ARBC - 08407.1/2025.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos nuestras alegaciones en referencia a la aplicación de una oferta comercial.

En primer lugar, le informamos que la cuota actual de los servicios contratados es de 47,48€ impuestos indirectos incluidos tal y como se le ofreció el 22 de enero de 2025.

En segundo lugar, en relación a los abonos ofrecidos constan los siguientes ajustes realizados:

- Abono de importe 88,25€ impuestos indirectos incluidos realizado el 23 de enero de 2025 e ingresado el 29 de enero de 2025. Esta cantidad hace referencia al ajuste de la factura de noviembre de 2024 de y la diferencia entre cuotas por adelantado durante 12 meses.

- Abono de importe 34€ impuestos indirectos incluidos realizado el día 21 de marzo de 2025, para ajustar la cuota de la factura de diciembre de 2024. Esta cantidad se usó para aminorar el importe de la factura emitida en marzo de 2025.

- Abonos de importe 135€ impuestos indirectos incluidos y 28,35€ impuestos indirectos incluidos en referencia a un cargo por incumplimiento de permanencia de su anterior operador. Estas cantidades constan ingresadas en la cuenta bancaria de la Sra. [REDACTED] los días 4 y 24 de abril de 2025 respectivamente.

Por último, ponemos en su conocimiento que, tras revisar nuevamente la facturación emitida y la última factura de su anterior operador, hemos realizado otro abono de importe total 172,34€ impuestos indirectos incluidos, en referencia al segundo cargo de permanencia de su anterior operador por un total de 163,35€ impuestos indirectos incluidos, y un importe de 8,99€ impuestos indirectos incluidos que faltaba para ajustar las cuotas de noviembre y diciembre de 2024. Este último abono será ingresado en los próximos días en la cuenta bancaria donde Dña. [REDACTED] tiene domiciliados los pagos. Adjuntamos facturas y abonos para su comprobación.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 16 de septiembre de 2025, expone lo siguiente:

Tras leer las alegaciones de [REDACTED] indico en lo que no estoy de acuerdo:

1º El importe de 8,99€ es la diferencia que faltaba de abonar de la factura de Enero, no es Diciembre y Enero. Se pasó un recibo de 85,99€ - 34€ que me abonaron son 51,99€ pero mi factura debía de ser de 43€ ya que hablamos del primer contrato. Por lo tanto, $51,99 - 43 = 8,99\text{€}$

2º Factura Diciembre falta abonar 4,26€. Se hace una devolución de la diferencia entre cuotas anual que corresponde a 53,76€, por lo que me devolvieron de la factura de Diciembre $88,25 - 53,76 = 34,49\text{€}$, cuando en realidad se debía abonar 38,75€, ya que la factura de Diciembre no fue integra, aboné 77,49€, por lo que se debe hacer una regla de 3, los 43€ se corresponde con 85,99€. Si 85,99 son 43; 77,49 sería $X = 38,75\text{€}$ menos los 34,49 abonados son 4,26€

3º Reclamo la parte de la penalización de [REDACTED] que falta, corresponde a $175,28 + \text{IVA}$ como se ve en la factura de [REDACTED]. Ustedes me abonan $135 + \text{IVA}$. Falta $40,28 + \text{IVA} = 48,73\text{€}$



Comunidad de Madrid

Solicita Tras todo lo expuesto, Solicito se me abone la parte que falta de la factura de Diciembre que es de 4,26€ y la diferencia que falta correspondiente a la penalización que es de 48,73€, por tanto $4,26+48,73= 52,99€$, ya que el resto del importe se ha realizado un abono de 172,34€ que llegara a mi cuenta bancaria en unos días.

Por tanto, la suma de todos los importes se corresponde con el importe de 225,33€ que reflejé en la solicitud de Arbitraje presentada el 05/09/2025. $172,34+4,26+48,73= 225,33€$

LA EMPRESA RECLAMADA manifiesta en fecha 1 de octubre de 2025, lo siguiente:

Queremos informarle, una vez analizados los hechos que nos describe que, comprobamos la oferta realizada con fecha 22 de enero de 2025 y que según nos indica las facturas desde diciembre 2024 deberían ser:

Factura YI24-015065937 a su favor 34,49 euros impuestos indirectos incluidos.

Factura YI25-001022023 a su favor 42,99 euros impuestos indirectos incluidos. Diferencia de los siguientes 12 meses a $4,48 \times 12$ meses son 53,76 euros impuestos indirectos incluidos.

A su favor también los dos cargos por compromiso de su anterior operador de $163,35 \times 2$, son 326,70 euros impuestos indirectos incluidos.

Total a su favor 457,94 euros impuestos indirectos incluidos.

Por otro lado, [REDACTED] ha realizado los siguientes abonos: Abono YI25-F-006244 de importe 88,25 euros impuestos indirectos incluidos, e ingresado en su cuenta bancaria con fecha 29 de enero de 2025.

Abono YI25-F-023858 de importe 34,00 euros impuestos indirectos incluidos, e ingresado en su cuenta bancaria con fecha 23 de marzo de 2025

Abono YI25-F-027691 de importe 135,00 euros impuestos indirectos incluidos, correspondiente a una de las penalizaciones de su anterior operador, e ingresado en su cuenta bancaria con fecha 4 de abril de 2025.

Abono YI25-F-031790 de importe 28,35 euros impuestos indirectos incluidos, e ingresado en su cuenta bancaria con fecha 25 de abril de 2025.

Abono YI25-F-073940 de importe 172,34 euros impuestos indirectos incluidos, e ingresado en su cuenta bancaria con fecha 18 de septiembre de 2025. Total importes abonados 457,94 euros impuestos indirectos incluidos. Por lo que no procede ningún abono más por la reclamación planteada

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.

El reclamante manifiesta que recibe una notificación anunciando que le van a abonar 3 euros adicionales y en fecha 29 de octubre de 2025, presenta el siguiente escrito para el acto de audiencia:

1. Que con fecha 16/09/2025 interpuso reclamación ante esta Junta Arbitral de Consumo frente a [REDACTED] en relación con un Incumplimiento de Contrato y pago de Penalización de otra compañía.

2. Que, con posterioridad a la presente de dicha reclamación, la parte reclamada ha procedido al abono, en varios pagos, de las cantidades reclamadas, quedando totalmente satisfecha mi pretensión. 3. En consecuencia, el conflicto objeto de este procedimiento ha quedado resuelto de forma amistosa entre las partes, no existiendo ya materia objeto de arbitraje.



Comunidad de Madrid

POR TODO ELLO, SOLICITA: Que tenga por presentado este escrito y en su virtud, se declare resuelto el conflicto y se proceda al archivo del expediente, por haber quedado satisfechas las pretensiones de la parte reclamante

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: **NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO** del presente asunto, ya que la empresa manifiesta haber ido dando cumplimiento a las pretensiones formuladas por la reclamante y ésta ha manifestado por escrito en fecha 29 de octubre de 2025, lo siguiente.

1. Que con fecha 16/09/2025 interpuso reclamación ante esta Junta Arbitral de Consumo frente a [REDACTED] en relación con un Incumplimiento de Contrato y pago de Penalización de otra compañía.

2. Que, con posterioridad a la presente de dicha reclamación, la parte reclamada ha procedido al abono, en varios pagos, de las cantidades reclamadas, quedando totalmente satisfecha mi pretensión. 3. En consecuencia, el conflicto objeto de este procedimiento ha quedado resuelto de forma amistosa entre las partes, no existiendo ya materia objeto de arbitraje.

POR TODO ELLO, SOLICITA: Que tenga por presentado este escrito y en su virtud, se declare resuelto el conflicto y se proceda al archivo del expediente, por haber quedado satisfechas las pretensiones de la parte reclamante

Por todo ello y al amparo de lo dispuesto en la normativa aplicable y en concreto en el artículo Artículo 44.2 b y c) del RD 713/ 2024 de 23 de julio por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema arbitral de consumo: **"El órgano arbitral designado *dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto...***

b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.

c) Cuando compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible o innecesaria.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

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.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]