



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09064.5/2024

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 TELECOMUNICACION 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:

Señala que en fecha 31 de octubre de 2023 contrató servicios con su compañía, por un importe mensual de 32,80 euros, y sin embargo ningún después desde el inicio del contrato, se facturó conforme al mismo. Indica que debía ceptar en la grabación de la llamada un precio inicial de 65,61 pero que luego le aplicarían el descuento que reclama.

Tras múltiples reclamaciones sin ser atendidas, decide dar de baja el contrato, al considerar que se ha producido un incumplimiento contractual unilateral de la empresa.

En el mes de marzo de 2024, recibe una nueva factura, donde en esta ocasión pretenden facturarle 102,57 euros en concepto de penalización por incumplimiento de permanencia y cargo por instalación de fibra.

Solicita que se realice la devolución de los importes incorrectamente facturados desde el inicio del contrato y dejen de reclamarle ningún importe en concepto de penalización/instalación.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 12 de julio de 2025, expone lo siguiente:

En primer lugar, ponemos en su conocimiento que con fecha 29 de mayo de 2024 se realizó un abono en la Cuenta Cliente [REDACTED] por importe de 111,46€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente al recalcule de las cuotas generadas en las facturas emitidas desde 22 de noviembre de 2023 hasta el 22 de marzo de 2024, ambas incluidas, aplicando la oferta realizada de 32,80€, impuestos indirectos incluidos.

El importe abonado, una vez facturado, fue descontado del importe pendiente de pago en la citada cuenta, 158,62€, impuestos indirectos incluidos.

En otro orden de cosas, verificamos que con fecha 31 de octubre de 2023 D. [REDACTED] aceptó una oferta para activar sus servicios con un Compromiso de 12 meses en [REDACTED].



Comunidad de Madrid

Por otra parte, comprobamos que los días 12 y 14 de marzo de 2024 se realizó la portabilidad saliente de las líneas móviles y la baja del servicio de fibra, previa solicitud por parte de D. [REDACTED]. Por este motivo, en la factura emitida el 22 de marzo de 2024 se genera el cargo por Instalación de Fibra y Cargos de Penalización Descuento con Permanencia.

A este respecto, queremos destacar que en el contrato aceptado mediante verificación electrónica por D. [REDACTED] se detalla lo siguiente:

“ Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio.”

Por todo lo anteriormente expuesto, queremos destacar que el cobro de los citados cargos es correcto. Adjuntamos a esta respuesta una copia del contrato indicado, para que puedan realizar las comprobaciones oportunas.

En este sentido, ponemos en su conocimiento que en la actualidad consta un importe pendiente de pago en [REDACTED] a nombre de D. [REDACTED] en la Cuenta Cliente [REDACTED] de 47,15€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a cuotas y cargos detallados anteriormente en la factura emitida el 22 de marzo de 2024, una vez descontado el abono realizado.

Aprovechamos para recordar a D. [REDACTED] que para realizar el pago de la citada cantidad, las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito: A través de la web [REDACTED] Pagos [http://www.\[REDACTED\].pago](http://www.[REDACTED].pago). Mediante la Web o [REDACTED] validándose con su usuario y contraseña en Mi Vodafone / Mis facturas / Estado de mis pagos.

- Pago mediante transferencia bancaria: Transferencia a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED] indicando como referencia su DNI y número de teléfono [REDACTED]

Finalmente, le comunicamos que, a día de hoy, el Sr. [REDACTED] ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]. 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 mediante escrito de fecha 7 de noviembre de 2025 presenta las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

PRIMERO.- Que, la situación actual continúa siendo la misma que la de meses anteriores, ya que nuestro representado sigue sin haber recibido la devolución del importe de 111,46 € que la compañía reclamada dijo que procedía a abonar en la cuenta bancaria del Sr. [REDACTED]

SEGUNDO.- Que la empresa reclamada en ningún momento ha procedido a la devolución de los importes incorrectamente facturados desde el inicio de la relación contractual. Al contrario, se encuentra además reclamando una supuesta deuda pendiente, de una mensualidad en la que el Sr. Morales ya había solicitado incluso la baja de los servicios correspondientes.

TERCERO.- Que el afectado intentó solucionar desde el primer momento la problemática existente en cuanto a la facturación emitida por [REDACTED] poniéndose en contacto con su Servicio de Atención al Cliente, en reiteradas ocasiones, algo que no tuvo fruto alguno por la negativa por parte de la reclamada a revisar la situación que se estaba produciendo, por lo que el afectado no tuvo otra opción que proceder a solicitar dicha baja.



Comunidad de Madrid

CUARTO.- Que, en cuanto a la concreción expresa de la pretensión del afectado, esta se basa en lo siguiente: Que [REDACTED] proceda a dejar de reclamar importe alguno en cualquier concepto, teniendo en cuenta que es la propia mercantil quien adeuda importes incorrectamente facturados al consumidor.

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 LA PRETENSIÓN** del reclamante, procediendo la devolución de las cantidades indebidamente cobradas y la anulación de los cargos correspondientes a : “*penalización descuento permanencia en servicio*”, “*penalización descuento con permanencia*” y “*cargo por instalación de fibra*”,- estos últimos cobrados en la factura emitida por la empresa el día 22 de marzo de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que el día 31 de octubre de 2023 contrató una serie de servicios con la operadora aceptando abonar una cuota mensual de 32,80 euros, pero que la empresa facturó por encima de esos precios. Se adjunta una serie de mensajes en los que se recoge esta circunstancia.

La empresa reclamada por su parte, manifiesta que realizó un recálculo de las cuotas generadas en las facturas emitidas desde el 22 de noviembre de 2023 hasta el 22 de marzo de 2024, reconociendo que debía haberse aplicado la oferta mencionada por el reclamante por importe de 32,80 euros (impuestos incluidos).

El reclamante realiza la portabilidad de los servicios en fecha 12 y 14 de marzo de 2024, tanto de sus líneas móviles como la baja del servicio de fibra.

De la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones realizadas por las partes queda acreditado que se ha producido un incumplimiento del contrato suscrito entre las partes, procediendo su resolución, de forma que por este motivo no se puede imponer al usuario penalizaciones de permanencia o por baja de la fibra (instalación) .

La empresa manifiesta que realizaron un abono en la cuenta del cliente Vodafone, por importe de 111,46 euros y que fue descontado de la factura emitida el 22 de marzo de 2024 que constaba como pendiente de pago.

Por tanto si la empresa a fecha de recepción del presente laudo hubiera hecho un ingreso por importe de 111,46 euros al cliente, el cliente solo debería abonar la cantidad total de 42,57 euros por las cuotas y conceptos disfrutados, reflejados en la factura de 22 de marzo de 2024.

Caso contrario , deberán reintegrarle la cantidad total de 68,89 euros (factura de marzo debe abonar 42,57 euros- importe a su favor (111,46 euros) = a 68,89 euros.).

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

Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA**, 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.

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

Fd [Redacted]

Fdo [Redacted]