



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09087.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 03/07/2024 que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con el contrato realizado en septiembre de 2022 en el que se adquiere una televisión que era gratuita y, al llamar más adelante para solicitar un descuento, le dan de baja el contrato y le dan de alta un contrato nuevo; desde diciembre de 2022 me están cobrando la televisión y le han cobrado más de 144,29€".

SOLICITA: "Que no me cobren por el dispositivo que por mi contrato es gratuito y así viene en su página y me devuelvan los 144,29€ cobrados de más desde diciembre de 2022 a fecha de hoy".

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura de fecha 25/06/2024 por importe de 152,42€, con los datos pixelados, donde se comprueba que le cobran 12€ en concepto de dos dispositivos con el mismo concepto [REDACTED] cada uno por un importe de 4,9587€. Los servicios son la línea fija [REDACTED] y dos líneas móviles [REDACTED] y [REDACTED]
- Facturas rectificativas de mayo de 2024 por importes de -57,81€ y 134,57€ de la línea [REDACTED] en relación con la línea fija [REDACTED].
- Factura de 25/05/2024 por importe de 205,71€ en la que le cobran los servicios de la línea fija [REDACTED] y dos móviles [REDACTED] y [REDACTED] y la línea fija [REDACTED] y los dispositivos (2 televisores LG).
- Factura de 25/04/2024 por importe de 240,42€ con los servicios línea fija [REDACTED] y dos móviles [REDACTED] y [REDACTED] y los dispositivos (2 televisores LG).
- Factura de 25/03/2024 por importe de 156,06€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y dos dispositivos (2 televisores LG).
- Factura de 25/03/2024 por importe de 157,24€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG).
- Factura de 25/02/2024 por importe de 171,42€ en la que se facturan los servicios de línea

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- fija [REDACTED], fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG).
- Factura de 25/01/2024 por importe de 168,90€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED], fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG).
 - Factura de noviembre y diciembre de 2023 con el mismo importe y los mismos servicios que los de la factura de 25 de enero de 2024.
 - Factura de 25/10/2023 por importe de 171,90€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG)
 - Facturas de 25/05/2023, 25/06/2023, 25/07/2023, 25/08/2023 y 25/09/2023 por importe de 171,90€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] y [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG)
 - Factura de 25/04/2023 por importe de 169,26€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión [REDACTED])
 - Factura de 25/03/2023 por importe de 157,24€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG)
 - Factura de 25/02/2023 por importe de 120,41€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG)
 - Factura de 25/01/2023 por importe de 120,41€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG)
 - Factura de 25/12/2022 por importe de 117,45€ en la que se facturan los servicios de línea fija [REDACTED] fútbol total, deportes total, ficción total y un dispositivo (1 televisión LG), donde figura:

misDispositivos

[REDACTED] (10 Nov a 09 Dic)

Incluido de serie a un precio especial con miConectividad

Devolución dispositivos (ajuste de duración del alquiler) (08 Dic)

2,5131 €

4,9587 €

-2,4456 €

La parte reclamada presenta escrito de 23/08/2024 en el que manifiesta que, en su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, están excluidas las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas con una antigüedad superior a seis meses, computándolo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En cualquier caso, manifiestan que, cuando se realizó el contrato el 04/09/2022, se remitió un correo electrónico a la reclamante con las condiciones de la contratación realizada, sin haber presentado objeción alguna, considerando correctas las facturas emitidas.

La parte reclamante presenta escrito de 24/09/2024 en el que manifiesta que el correo electrónico lo enviaron a un correo electrónico que pertenece a su hermana, y no a ella, reiterándose que la oferta de la televisión era gratuita y, a pesar de haberle dado la razón en reclamaciones posteriores, se la siguen cobrando.

La parte reclamada presenta escrito de 11/10/2024 en el que reitera que, en su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, están excluidas las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas con una antigüedad superior a seis meses, computándolo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En cualquier caso, manifiestan que el correo electrónico que se remitió con las condiciones de la contratación realizada, se remitió al correo electrónico proporcionado previamente por la titular de la línea, correo que figuraba como asociado a la línea de la titular en ese momento y fue utilizado como medio de contacto para este fin.



Comunidad de Madrid

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 30/12/2024 en las que, si bien se reitera en sus manifestaciones anteriores sobre la exclusión de la solicitud de su oferta de adhesión a arbitraje, manifiesta que:

“No obstante, revisado el caso que nos ocupa, vemos que desde nuestra Línea de Atención al Cliente se han realizado el abono de las cargas en concepto de dispositivo principal: [REDACTED] del último año como pueden ver en las facturas de abono que les adjuntamos al expediente. Asimismo, les adjuntamos las facturas de noviembre y diciembre de 2024 para que puedan comprobar que desde el 22-10-2024, que se regularizó el contrato aparece el terminal a coste 0. Por último y en base a la atención que nos merece como cliente, procedemos a realizar la gestión de reintegro de las facturas desde octubre de 2022 al 02-03-2024 por importe de 89,47 €+IVA que se abonarán en un plazo máximo de 10 días desde que se emita la misma.”

Aporta factura rectificativa de -11,98€ en concepto de dispositivo de agosto y septiembre de 2024, factura de 25/10/2024 por importe de 142,04€ en la que se anulan -31,8552€ en concepto de dispositivos de marzo/2024 a octubre/2024, factura de 25/11/2024 por importe de 173,90€ donde ya no se le cobra el dispositivo y factura de abono de -5,80€ en concepto de dispositivo de octubre/2024.

El reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 14/01/2025 en el que manifiesta que “por medio del presente y tras la última notificación recibida por Telefónica en la que van a proceder a devolverme la cantidad de 89,47€ + IVA, 108,26€, me doy por satisfecha con dicho reintegro que me van a efectuar, por lo que solicito el archivo del procedimiento”.

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 **eleva el acuerdo de las partes a LAUDO CONCILIATORIO**: la mercantil reclamada procederá al reintegro de las facturas desde octubre de 2022 al 02 de marzo de 2024 por importe de 89,47 € + IVA, 108,26€, cantidad con la que la reclamante se da por satisfecha.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 30 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]