



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: **21 - ARBC - 09658.4/2025**

RECLAMANTE: **D. ******
NIF ****

RECLAMADO: ****** SA / *******
CIF ****

En Madrid, a 18 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: ****, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este Órgano Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **solicitud de arbitraje de 10/10/2025**:

“Con fecha 31/07/25, **** me remitió un correo especificándome una oferta comercial, de 12 meses de duración, donde incluía: Fibra, **** + y Futbol Total por un importe de 90€. En la factura correspondiente al mes de octubre 2025, me cobraron el concepto de Futbol Total, por un importe de 28,93€ + IVA. Reclamé a ****, comunicándoles que tengo la oferta comercial en vigor hasta 31/07/2026 y me reembolsaron los 28,93€ + IVA. Me advirtieron que desde el próximo mes, me facturarían el paquete de futbol total al precio de mercado, indicándoles que tenía una oferta efectuada por la propia ****, me contestan que no la iban a respetar, que si tenía alguna objeción que recurriera a Consumo”. Solicitud: “Que me respeten la oferta comercial que me ofrecieron el 31/07/25, de 90€ por el paquete descrito anteriormente”.

De la documentación aportada por la reclamante, cabe destacar:

- Correo electrónico de **** al reclamante, de fecha 31.07.2025, en el que se le informa: “Esperamos que disfrutes de esta promoción exclusiva para ti, por ser cliente de ****. mi****: ilimitado (fibra) / **** Plus + y Fútbol Total Cuota con promoción: 90,00 €/mes
Duración de la promoción: 12 meses
Cuota sin promoción: 142,00 €/mes.
- Correo electrónico de **** al reclamante, de fecha 01.10.2025, en el que se informa: “Te confirmamos que después de analizar tu reclamación [...]. Vamos a devolverte a través de una transferencia bancaria a tu cuenta 28,93 € más impuestos. La recibirás aproximadamente en 10 días”.
- Información sobre los productos contratados: paquete Netflix, extra datos 1 GB, **** ilimitado Fútbol fibra 1 GB (línea móvil incluida, internet **** ilimitado fibra 1 GB, línea móvil **** ilimitado, llamada en espera, todo el fútbol, línea individual fibra, iPhone 16 plus 128 GB, amplificador Smart Wifi 6, deportes).
- Factura emitida por ****, de 01.10.2025, periodo de facturación 18.08.2025 a 17.09.2025, por importe de 182,49 €, miConectividad 80,00 €, mi**** Plus + 82,9901 €, misDispositivos 19,5000 €. Mi **** Plus incluía: **** Plus + con Netflix x2, fútbol total, deportes total.

La empresa reclamada presenta escrito de 28/10/2025 en el que manifiesta que:

“En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-09658.4/2025, les informamos que no es posible aplicar la promoción solicitada, por motivos legales ajenos a nuestra Empresa, ya que su domicilio está dentro de un municipio se encuentra en una zona regulada por la CNMC (Comisión Nacional Mercado y Competencia), en el que no existe competencia efectiva entre operadores en redes de Fibra óptica hasta el hogar.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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

Comunidad de Madrid

Al respecto, comprobamos que las tarifas facturadas son correctas, dado que la oferta fue activada el 31/07/2025 expirando el 08/08/2025 tal y como informamos al titular ****mente en octubre de 2025.

Asimismo, indicarles que en atención comercial, el 05/10/2025 se emitió la factura de reintegro FD5VNJI000210(-35 €), que consta abonada en la cuenta del cliente. Además, se procederá a devolver las cuotas del servicio Fútbol Total correspondientes al periodo del 18/09/2025 al 06/10/2025. No podemos admitir reclamaciones posteriores.

En referencia a la oferta Mi**** Ilimitado a 80 € durante 12 meses, dada de alta con fecha del 27-10-2025, indicarles que, por motivos regulatorios, no podemos garantizar su continuidad. No obstante, en base a la atención que el titular nos merece como cliente, realizaremos un seguimiento de su caso y, si procede, aplicaremos un descuento adicional hasta el 31/07/2026. En consecuencia, y conforme a lo expuesto, consideramos resuelta la reclamación del Sr. ****, procediendo al cierre definitivo de su expediente”.

Aporta captura de pantalla de 27.10.2025 donde consta “tu pedido ya está en marcha. Dentro de poco disfrutarás de mi**** ilimitado (fibra) / **** Plus + y fútbol total, cuota mensual con promoción 80,00 €/mes, duración de la promoción hasta el 26/10/2026, duración de la promoción hasta el 30/07/2026, cuota sin promoción 142,00 €/mes”.

El Órgano 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 reclamante presenta alegaciones para la audiencia de 16/12/2025, en las que manifiesta que:

“La compañía **** me ha abonado la cantidad de 35€, el 05/10/25 y con otros 35€, el 10/11/25, compensando el paquete de futbol de las facturas correspondientes al mes de octubre y noviembre de 2025.

La compañía **** me ha cobrado la cantidad de 138,49€ en la factura correspondiente a diciembre 2025, donde viene promocionado el paquete futbol total, así como el importe de ****+.

Conforme a la contestación remitida por **** en su respuesta al arbitraje de fecha 28 de octubre de 2025, se adjunta una promoción, cuyo importe por el servicio de “mi ****: ilimitado (fibra) **** Plus+ y Fútbol Total, asciende a 80€/mes. Dicho importe es el que se me ha facturado en el mes de diciembre 2025, y en este sentido, entiendo que es el que se debe facturar hasta el 26 de octubre de 2026.

Del mismo modo, en dicha respuesta, **** expresa que por motivos regulatorios no pueden garantizar su continuidad. No obstante, no se cita ningún tipo de normativa ni criterio que lo justifique, generando una situación de total arbitrariedad.

En este punto, considero que al haber realizado dicha promoción (80€/mes hasta 31/10/2026) deben mantener este compromiso, ya que, en caso contrario, inducen a confusión en el consumidor y una falta total de seguridad jurídica.

En consecuencia, entiendo que independientemente de los supuestos motivos regulatorios, se mantendrá la última oferta propuesta por ****, la cual ya se me ha aplicado en la



Comunidad de Madrid

mensualidad de diciembre 2025”.

La parte reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **DERECHO**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo establece en su artículo 2.1 que *“Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios a los que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho”*.

Por lo tanto, se excluyen las controversias que versen sobre obligaciones impuestas por normas imperativas o por regulaciones administrativas de carácter sectorial que no pueden ser acordadas por las partes.

**** manifiesta que no le puede aplicar la promoción en su domicilio, puesto que se encuentra en un municipio que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) considera zona no competitiva al considerar que no hay suficiente competencia entre los proveedores.

La negativa a aplicar la promoción radica en que la normativa reguladora del mercado de acceso a redes de banda ancha, dictada por la CNMC, califica la zona geográfica donde se encuentra el domicilio del reclamante como zona no competitiva, donde **** tiene la condición de operador con poder significativo de mercado lo que le obliga a determinadas obligaciones regulatorias de carácter imperativo, aplicándose, por tanto, restricciones legales a las promociones y precios que **** puede ofrecer. Según el listado de la CNMC de municipios que están dentro de la zona competitiva, su municipio, Moralzarzal, no se encuentra incluido, por lo que **** ve limitada en esa zona su capacidad de ofrecer promociones.

La regulación que establece la CNMC en el ejercicio de sus competencias tiene carácter imperativo y de obligado cumplimiento, no pudiendo ser modificada ni acordada por las partes; asimismo, por lo que el Órgano Arbitral no puede obligar a la empresa reclamada a aplicar una oferta comercial que esté limitada y regulada por la CNMC, no siendo, por tanto, objeto de decisión arbitral.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de las pretensiones del reclamante al versar sobre una materia excluida del Sistema Arbitral de Consumo al no ser de libre disposición de las partes conforme a derecho.

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



Comunidad de Madrid

el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.