



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10850.1/2024

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] representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 16/08/2024 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con [REDACTED] porque no le están cobrando la cuota pactada de 62€ que incluía la línea fija, internet, televisión y cuatro líneas móviles. Los importes que reclama son:

- Noviembre 2023: 59.72 euros + 13 euros
- Diciembre 2023: 58.93 euros + 13.78 euros
- Enero 2024: 62.56 euros + 14.20 euros
- Febrero 2024: 61.32 euros +15.80 euros
- Marzo 2024: 59.79 euros +16.10 euros
- Abril 2024: 62.56 euros + 15.80 euros
- Mayo 2024: 63.41 euros + 15.80 euros
- Junio 2024: 72.81 euros + 15.80 euros
- Julio 2024: 72.18 euros + 15.80 euros

SOLICITA: "la devolución de los importes, reducción del precio de las facturas y una compensación económica". Cuantifica económicamente su pretensión en 300€.

La parte reclamada presenta escrito de 28/08/2024 en el que manifiesta que:

"comprobamos que con fecha 23-09-23 se le ofertó [REDACTED] + 2 líneas adicionales 8Gb (1 de ellas por portabilidad) por 62€ los 3 primeros meses, después 65€ hasta completar los 12 primeros meses, aplicado correctamente. Con fecha 7/10/2023, mediante llamada telefónica, solicita alta Tv. El alta de [REDACTED] cuyo coste es de 12€ se dio de alta con promoción de 3

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

meses 15% dto.. Por reclamación en el servicio de defensa del cliente se bonifica el importe del paquete [REDACTED] hasta la ejecución del expediente, reintegrando 56,08€ + impuestos por las cuotas [REDACTED] facturadas desde el alta el 7/10/23 hasta el 13/06/24 e informando de lo sucedido, el coste dado era sin MV + y al añadirlo mediante contrato aumenta. En cuanto a la compensación solicitada, les informo de que no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE" en el párrafo 7º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje "Las indemnizaciones por daños y perjuicios".

Aporta contrato de 07/10/2023 en el que consta que la cuota mensual será hasta el 30/09/2024 de 58,56€/mes, después 68,90€/mes. Aporta un anexo al contrato de arrendamiento con opción a compra de un [REDACTED]

Aporta una grabación de voz de 23/09/2023 de contratación y portabilidad hacia [REDACTED] donde se le informa de una cuota los tres primeros meses de 62€, y luego la promoción que dura un año de 65€, y luego al siguiente año puede aplicar promoción o si no, se le quedaría en 73€.

La parte reclamante presenta escrito de 15/09/2024 en el que manifiesta que "Los datos facilitados por [REDACTED] son incorrectos. Hace un tiempo hice una denuncia a su propio defensor del cliente y me dieron la razón. Me dijeron que se me habían activado y cobrado servicios que en un principio yo no solicité. Se me devolvieron 50 y pico euros y se me dijo que se me iba a cobrar el importe pactado. En ningún momento se me ha cobrado eso, se me están cobrando siempre más de 70 euros, llegando incluso a los 80, y otros 13 euros y pico aparte. En total pago casi 100 euros en cada factura cuándo lo acordado fueron 50 y pico. Exponen que se me ha dicho que iban a ser 64 euros. Si eso fuera cierto, ¿porqué estoy pagando casi 100?, ¿porqué he tenido que llamar varias veces porque no funciona internet llegando incluso a tener que cambiarme el router y estar días sin servicio?"

La parte reclamada presenta escrito de 13/11/2024 en el que se ratifican en su contestación del 28/08/2022.

La parte reclamante presenta escrito de 27/11/2024 con el consiguiente contenido: "¿Me podéis decir por favor para que sirve poner una reclamación en consumo? He puesto muchísimas, y aparte de que tardáis en dar una resolución, nunca han sido admitidas porque la otra parte se opone, entonces ¿para qué narices estáis y para qué perdemos el tiempo los consumidores? Obviamente la otra parte nunca va a aceptar. Voy a denunciarlos al defensor del pueblo y donde corresponda. Gracias".

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 no presenta alegaciones para la audiencia dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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



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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que se están aplicando correctamente las condiciones contratadas. Del estudio de las facturas aportadas por la mercantil reclamada, se observa que, pese a aplicar las condiciones pactadas, el importe final se ve incrementado por la contratación de servicios adicionales fuera de la tarifa contratada.

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 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 [redacted] aración, com [redacted] el art.

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [redacted]

Fdo [redacted]