



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12567.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 fecha 18/09/2024 que puede resumirse en que a primeros de junio la mercantil reclamada le ofrece unos auriculares inalámbricos pagando sólo los gastos de envío; sin embargo, le están cobrando 1,89€ (24 cuotas) y le supone una permanencia hasta julio/2025. En agosto/2024 le ofrecen Netflix sin coste por su fidelidad como cliente, pero le han cobrado 4,54 €, por lo que cancela la suscripción. A finales de agosto de 2024, la mercantil reclamada vuelve a contactar con ella para ofrecerle Filmin Televisión sin coste alguno por su fidelidad como cliente, pero comprueba que también le empiezan a cobrar.

Solicitud: "Dado que no tengo interés por continuar el contrato con una empresa que me ha engañado varias veces, solicito poder cambiar de empresa de telefonía, televisión e internet sin obligación de pagar penalizaciones/comisiones/gastos por cancelación anticipada de la permanencia en el contrato. Quiero no tener que pagar los auriculares inalámbricos y no tener penalización si cambio de compañía de telefonía, internet y TV. No tener penalización por cancelación anticipada."

El reclamante aporta la siguiente documentación:

- Facturas:

Factura	Fecha emisión	Periodo de facturación	Importe
YI24004944893	22/04/2024	22/03/2024 al 21/04/2024	126,69 €
[REDACTED] One Hogar Ilimitable 3.0 fibra 600 Mb			
Disney +, HBO Max y Prime a 0€			
Aparece un teléfono Samsung Galaxy A54 a 4,99 €			
YI24006229937	22/05/2024	22/04/2024 al 21/05/2024	126,69 €
[REDACTED] One Hogar Ilimitable 3.0 fibra 600 Mb			
Disney +, HBO Max y Prime a 0€			
Aparece un teléfono Samsung Galaxy A54 a 4,99 €			

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

YI24007500676	28/06/2024	22/05/2024 al 21/06/2024	144,87 €
One Hogar Ilimitable 3.0 – Cambio de contrato de 600 Mb a fibra 1Gb (18.06.2024) Disney +, Max Estándar y Prime a 0€ Aparece un teléfono Samsung Galaxy A54 a 4,99 € Cobro por servicio de envío 7,44 € Le empiezan a cobrar un Súper Wifi 4,96 € + IVA			

YI24008762815	22/07/2024	22/06/2024 al 21/07/2024	125,23 €
One Hogar Ilimitable 3.0 fibra 1Gb Disney +, Max Estándar y Prime a 0€ Súper Wifi a 4,96 € + IVA Aparece un teléfono Samsung Galaxy A54 a 4,99 € Aparece unos auriculares ZTE Buds 2 White (23 cuotas pendientes) por 1,89€			

YI24010012362	22/08/2024	22/07/2024 al 21/08/2024	134,18 €
One Hogar Ilimitable 3.0 fibra 1Gb Disney +, Max Estándar y Prime a 0€ Super Wifi a 4,96 € Le facturan Netflix Estándar anuncios (6 de agosto) por 4,54 € + IVA Aparece un teléfono Samsung Galaxy A54 a 4,99 € Aparece unos auriculares ZTE Buds 2 White (22 cuotas pendientes) por 1,89€			

- Aporta SMS de la mercantil reclamada de fecha 30/08/2024 donde se informa “VF Info: Emociónate con Filmin, incluido sin coste adicional en tu Pack de [REDACTED] TV”.
- Aporta pantallazo de la información de la APP de la mercantil reclamada donde en la información sobre “Mis facturas” en “Mis dispositivos financiados” aparecen el teléfono móvil Samsung Galaxy A54 por 4,99 €/mes y los auriculares ZTE Buds 2 por 1,89 €/mes.
- Aporta pantallazo de la información de la APP de la mercantil reclamada donde, en relación con las permanencias, se informa que del teléfono fijo 911520571 existe un compromiso de permanencia del 09.07.2024 al 09.07.2025, penalización 15,21 €. Y del teléfono móvil [REDACTED] existe un compromiso de permanencia del 10.11.2023 al 10.11.2025.

La empresa reclamada presenta escrito de 18/10/2024 del que se puede extraer que:

- La reclamante acepta el 09.11.2023 la compra de un terminal Galaxy A54, mediante firma online, con permanencia de 24 meses.
- La reclamante acepta el 09.07.2024 la aplicación de un descuento mensual permanente para el paquete [REDACTED] One hogar ilimitable fibra 1 Gb, con permanencia de 12 meses. Contratación aceptada mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED]
- La reclamante acepta el 09.07.2024 la compra del dispositivo ZTE Buds 2 con pago financiado de 24 cuotas. Contratación aceptada mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED]
- El 22.08.2024 se ha realizado un abono de 5,50€ (impuestos incluidos) correspondiente al cargo por Netflix Estándar anuncios, que se descontará de la factura del 22.10.2024.
- No se ha realizado ningún cargo por el producto Filmin a fecha 22.09.2024.
- Las permanencias activas son por el terminal Galaxy A54 y por la aplicación del descuento mensual permanente.

La empresa reclamada aporta contratos de 09.07.2024 por importe de 123,69€ donde consta la adquisición de los auriculares ZTE Buds 2 por 1,89€/mes, total 45,5€ (financiado en 24 cuotas) de



Comunidad de Madrid

09.07/20224. Aparece también un descuento de -8€, por el que se acepta una permanencia de 12 meses/95,98€ máx. Se aporta el justificante de compra de los auriculares de 12.07.2024.

Aporta certificados de Digitel de 09.07.2024 en el que consta que se ha enviado los email relativos a las contrataciones arriba indicadas el día 09.07.2024 a [REDACTED] (correo de la reclamante) en el que informa en el cuerpo del email que "[REDACTED]", Tal y como hemos hablado, te hacemos llegar tus condiciones de contratación. Revisa y firma tu contrato mediante la clave que te haremos llegar por SMS". Así mismo, se envían SMS al [REDACTED] el 09.07.2024 remitiéndole los códigos para firmar los contratos con [REDACTED]. Aporta certificados de que el usuario final ha firmado los contratos pulsando el botón de firma. Aporta el justificante de "Firma Online [REDACTED]" de 09.11.2023 de compra y factura del teléfono móvil de 15.11.2023.

La reclamante presenta escrito de 09/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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 reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 24/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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 la mercantil reclamada acredita la contratación de los auriculares objeto de arbitraje mediante verificación electrónica; además, se le ha devuelto el importe facturado por la suscripción a Netflix y el producto Filmin no supone ningún coste. Por lo que este Colegio Arbitral considera que no procede la anulación de las penalizaciones existentes que corresponden a la compra del terminal Galaxy A54 y a la aplicación del descuento mensual permanente.

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



Comunidad de Madrid

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, 20 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]