



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12688.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de fecha 19/09/2024 que puede resumirse en que la mercantil reclamada le ofreció un contrato en el que los tres primeros meses disfrutaría de fibra de 1GB a precio de fibra de 500Mb, con descuento de 15€ por línea internet, pero no se le ha aplicado el descuento en el mes de junio. La empresa le informa que la promoción era de tres periodos de facturación y no de tres meses.

Solicitud: "Que se refacture el mes de junio para aplicar la parte proporcional del descuento pendiente de aplicación (aprox. 12,93€ ya que el descuento acordado era de 15€ al mes y en marzo se aplicó un descuento de 2,07€."

El reclamante aporta:

- Contrato con [REDACTED] de fecha 26/03/2024, línea fija, dos líneas móviles, internet; descuentos aplicados en internet, 15€, en la línea móvil principal, 10€, y en la segunda línea, 6€. Total a pagar, 49€.
- Factura de 01.04.2024, periodo facturado del 26.03.2024-30.04.2024, por importe de 49€. Consta tarifa fibra 1GB + la sinfín GB infinitos; se aplica el descuento de -2,50€
- Factura de 01.05.2024, periodo facturado del 01.04.2024-31.03.2024, por importe de 4,50€. Consta tarifa fibra 1GB + la sinfín GB infinitos; se aplica el descuento de -25€. Consta la línea móvil con tarifa "la dúo principal" con un descuento de -6€.
- Factura de 01.05.2024, periodo facturado del 01.05.2024-31.05.2024, por importe de 49€. Consta tarifa fibra 1GB + la sinfín GB infinitos; se aplica el descuento de -25€. Consta la línea móvil con tarifa "la dúo principal" con un descuento de -6€.
- Factura de 01.06.2024, periodo facturado del 01.06.2024-31.06.2024, por importe de 64,20€. Consta tarifa fibra 1GB + la sinfín GB infinitos; se aplica el descuento de -10€. Consta la línea móvil con tarifa "la dúo principal" con un descuento de -6€.

El reclamante presenta escrito de 06/11/2024 en el que manifiesta que ha recibido un cargo el 31.10.2024 de [REDACTED] por importe de 73,31€ que devolvió. La factura se debe a una penalización, aunque el reclamante manifiesta que en su contrato se indica que la línea adicional no tiene permanencia.

El reclamante aporta factura de 22.10.2024 por importe de 73,31€, en concepto de penalización por descuento 10€ indefinido c/p.

La empresa reclamada presenta escrito de 15/11/2024 del que se puede extraer que:

- Anulan la factura por importe de 73,31€ anulando la deuda que mantenía el cliente.
- Respecto a la otra solicitud, la mercantil reclamada la considera excluida de la OPA puesto que excluye las solicitudes por daños y perjuicios.
- Acude a arbitraje en derecho.



Comunidad de Madrid

El reclamante presenta escrito de 22/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores: “el descuento mensual acordado era de 25€ habiéndose aplicado 2,50€ en marzo y 10€ en junio, por lo que faltan otros 12,50€ por aplicar”.

La empresa reclamada presenta escrito de 03/12/2024 en el que manifiesta que “Tras revisar el caso hemos procedido a anular la factura YP240075540 por importe de 73,31 € (Impuestos incluidos) anulando así la deuda que mantenía el cliente”, así como que su oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo excluye de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios.

El reclamante presenta escrito de 10/12/2024 en el que manifiesta que “El pasado 22 de noviembre se me hizo llegar esta misma contestación a la reclamación inicial, y el mismo día procedí a remitir escrito de alegaciones. Mi reclamación inicial es por la refacturación de la factura de junio de 2024, que aún no ha sido resuelta. Continúo solicitando que se refacture y aplique en dicho mes la parte proporcional del descuento comprometido en contrato. La segunda parte, que alude a una factura falsa emitida por [REDACTED] ha sido atendida, pues ellos mismos confirman que la han anulado.” Solicita que “Que se proceda a la refacturación del mes de junio de 2024, aplicando en la nueva factura la parte proporcional del descuento comprometido en contrato por escrito. Para un descuento mensual PARA 3 MESES (no para 3 periodos de facturación) firmado de 25€, se descontaron en el mes de marzo 2,50 €, en abril 25€, en mayo 25€ y en junio 10€, por lo que hay 12,50€ de descuento no aplicado en ningún periodo.”

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 presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 24/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, solicitando que al importe que reclama, 12,50€, se le sumen intereses desde el 05.07.24 al 24.03.25, haciendo un total de 12,79€.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 29/01/2025 en el que manifiestan que:

“Los descuentos se aplican en el mes 1 de alta y los 2 siguientes. Comprobamos que el alta se ha realizado el 27-03-2024, habiéndose aplicado correctamente el descuento durante marzo, abril y mayo de 2024. No obstante, por gesto comercial, estimamos aplicar el descuento igualmente en el mes de junio de 2024. Por lo que, de la factura YC240009966635 de fecha de emisión 01-07-2024 del importe total facturado de 64,20 € hemos anulado el importe de 15,20 € (64,20 € - 49 €) que será transferido a la cuenta bancaria del cliente en un plazo aproximado de 60 días.”

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 25/02/2025 en el que manifiesta que “con fecha 25.02.2025 se confirma la recepción de una transferencia por el importe reclamado, por lo que se entiende no procede continuar con el procedimiento. Ruego por favor lo den por finalizado”.

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

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 38:

“Elevación a laudo conciliatorio del acuerdo alcanzado entre las partes. Alcanzado un acuerdo entre las partes, existiendo convenio arbitral válido, el órgano arbitral designado procederá sin más trámite, salvo que considere indispensable la práctica de alguna actuación, a dictar el laudo



Comunidad de Madrid

conciliatorio, siempre que no se dé alguna de las circunstancias previstas en el artículo 36.3."

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo entre las partes, puesto que la mercantil reclamada ha procedido a devolver al reclamante un importe de 15,20€, devolución que el reclamante ha confirmado y con la que da por solucionado el arbitraje.

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.

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.

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.