



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13737.4/2024

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 09/10/2024 que puede resumirse en que el reclamante pide información a [REDACTED] sobre el servicio de fibra que ofrecen, incluyendo móviles, y le hace una oferta que al final rechaza por precio y por no tener llamadas internacionales, decidiéndose por la oferta de otra empresa. Sin embargo, la empresa reclamada le hace un contrato, le retiene las líneas y no puede hacer la portabilidad. "Empieza todo mi calvario al llamar casi todos los días al solucionar mi situación con [REDACTED], quienes atrevidamente, sin consentimiento llevan a cabo un contrato sin mi consentimiento y por ende un cobro indebido con ellos".

Solicitud: "Que se anulen las facturas i47487073 e importe 415,15€ y otra por importe de 200,15€; que me saquen de la lista de morosidad en la que me han incluido y que no me permite solicitar crédito." Cuantificación de su solicitud: 615,30€.

El reclamante aporta la factura de Y123014388045, fecha de emisión 01/11/2023, periodo de facturación 01/10/2023 al 31/10/2023, importe 274,39€. Servicios contratados [REDACTED] Ilimitada básica (663141259) (10 oct. a 31 oct.), 663141259 (10 oct. a 31 oct.). Consumos por línea: 663141259, 37,78€; 663141301, 156,69€ (llamadas internacionales).

La empresa reclamada presenta escrito de 12/11/2024 del que se puede extraer que:

- Se realiza un abono de importe 115,81€ Impuestos Indirectos Incluidos, correspondiente al cargo por incumplimiento en factura con fecha 15 de noviembre del 2023, que se utilizara para aminorar deuda pendiente.
- Queda pendiente un importe 319,34€ Impuestos Indirectos Incluidos, correspondientes a las facturas de Noviembre y diciembre del 2023, por consumo realizado que no entra dentro de su tarifa [REDACTED] Ilimitada Básica y gastos por devolución de recibos.
- Importes pendientes de pago, de 197,00€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión julio del 2023.

Comunidad de Madrid

La empresa aporta factura de 01.11.2023, periodo de consumo del 01.10.2023 al 31.10.2023, por importe de 274,39€:

Ilimitada Básica (10 oct. a 31 oct.)	7,92€
Cargo por servicio de envío (10 oct.)	14,88€
663141259	37,78€
663141301	156,69€

La empresa aporta factura de 15.11.2023, periodo de consumo del 01.11.2023 al 14.11.2023, por importe de 140,76€:

Ilimitada Básica (1 nov a 9 nov.)	6,69€
Cargo por compromiso en tarifa (11 nov.)	95,71€
Recarga por paso a prepago (10 nov.)	9,92€

La empresa aporta factura de 08.12.2023, periodo de consumo del 08.11.2023 al 07.12.2023, por importe de 20€ (saldo pendiente facturas anteriores 415,15€).

La empresa aporta contrato de 02/10/2023 de contratación de servicios de comunicaciones móviles, fijas y de televisión, sin firmar, de un alta nueva telefonía fija 912356608.

El reclamante presenta escrito de 26/11/2024 en el que manifiesta que no está conforme con la respuesta recibida y manifiesta que *"nunca firmé un contrato con ellos y en grabaciones con el asesor que me atendió está claramente dicho que no tomaría servicio con tal empresa. En este contrato sale una línea fija que nunca tuve, ni nada de lo que estipula en el contrato. En aquel tiempo tenía un servicio prepago y hacía uso del mismo sin saber que la empresa me había pasado a un contrato"*. El correo que aparece en el contrato no es el del reclamante.

La empresa reclamada presenta escrito de 18/12/2024 en el que se reiteran 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 parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose 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 y remite la misma documentación, añadiendo el envío de la factura de abono de 13.11.2024 por importe de -115,81€ por error base imponible.

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 **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que la mercantil reclamada no acredita la contratación, ya que este Colegio entiende que el documento contractual que se ha aportado no está firmado por el reclamante ni se aporta certificación digital. Por lo que la mercantil reclamada deberá proceder a la anulación de las cantidades pendientes de pago, así como a excluir al reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que se le hayan incluido.



Comunidad de Madrid

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.

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, 20 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]