



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14913.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], 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 30/10/2024 que puede resumirse en "Quiero reclamar a la compañía [REDACTED] por una factura que me quieren cobrar de Total pendiente: 152.5 € en concepto de intereses por una factura de 37 euros . Cuando eso no es posible. Realice un cambio de operador a [REDACTED] y lo abone la ultima cuota de la factura de la cual no dispongo ni me la mandan para saber en concepto de que me reclaman 37 euros y el resto en intereses exagerados y abusivos".

Solicitud: "Mis pretensiones son, que me aclaren los conceptos de los periodos de los cuales me reclaman los 37 euros y claro esta no pagar intereses abusivos que asciende a 152.5 euros. Cuando realice la portabilidad no tengo contrato de permanencia con [REDACTED] ni nada . Abone mi ultima factura a orange y el resto en la tramitacion del periode de portabilidad en una nueva factuara con el operador actual [REDACTED]'.

El reclamante aporta:

- Contrato de telefonía móvil con la reclamada, de fecha 05.02.2018.
- Correo electrónico de la reclamada al reclamante, de fecha 26.06.2024, en el que le informa del importe pendiente de pago: factura del 12.06.2024 por importe de 55,46 €.
- Correo electrónico del reclamante a la reclamada, de fecha 25.10.2024 en el que manifiesta que está al corriente de pago.
- Correo electrónico de la reclamada al reclamante, de fecha 04.11.2024, en el que le informa del importe pendiente de pago:
 - o Factura de 12.06.2024: 55,46 €
 - o Factura de 12.07.2024: 37,01 €
 - o Factura de 12.08.2024: 20,01 €
 - o Factura de 12.09.2024: 20,01 €
 - o Factura de 12.10.2024: 20,01 €
 - o Total: 152,50 €



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de 17/12/2024 en el que manifiesta que: "Tras realizar un estudio de la reclamación, en la que se solicita aclaración de la deuda reclamada de 152,51 euros (con impuestos), asociada a las líneas [REDACTED] y [REDACTED] y sobre los intereses que le cobran por una factura pendiente de pago, y en contestación a la misma, les indicamos que se ha verificado que entre las fechas del 20 al 24 de mayo del 2024 se dan de baja por portabilidad las líneas [REDACTED] y [REDACTED]. Asimismo, les indicamos que las líneas [REDACTED] y [REDACTED] se mantienen activas, sin que se haya recibido petición de baja para las mismas. Igualmente, les comunicamos que, a fecha del 05/12/2022, el cliente adquiere un dispositivo SMARTWATCH AMAZFIT BIP 3 PRO para la línea [REDACTED] con modalidad de venta a plazos, cuota de 0,01 euros por 24 meses. De igual modo, les señalamos que en las facturas de fecha 12/08/2024, 12/09/2024 y 12/10/2024 se cobra un cargo por gestión de cobros, los cuales se generan debido a que la entidad bancaria donde el cliente tiene domiciliada las facturas de abono de [REDACTED], ha devuelto las facturas previas.

No obstante, en calidad de servicio, se ha procedido a efectuar un ajuste por importe de 60 euros (exento de impuestos), sobre las facturas del 12/08/2024, 12/09/2024 y 12/10/2024 en relación a los cargos por gestión de cobros, que constan pendientes de pago. En unos días el cliente recibirá las facturas rectificadas.

Para finalizar, les recordamos que tras el ajuste realizado el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 92,51 euros (impuestos incluidos) en marca [REDACTED] correspondiente a las facturas que van desde la del 12/06/2024 a la del 12/11/2024, las cuales adjuntamos."

La empresa reclamada aporta albarán de entrega de un dispositivo Smartwatch Amazfit Bip 3 pro negro y las siguientes facturas:

- Factura de 13.06.2024, 12.05.2024-11.06.2024, 55,45 €
Fibra + llamadas
4G de [REDACTED] en Casa
Otras líneas adicionales
Tarifas anteriores
Dispositivo
- Factura de 13.07.2024, 12.06.2024-11.07.2024, 37,01 €
Go Max TV Inicial
Dispositivo
- Factura de 13.08.2024, 12.07.2024-11.08.2024, 20,01 €
Cargo por gestión de cobro
Dispositivo
- Factura de 13.09.2024, 12.08.2024-11.07.2024, 20,01 €
Cargo por gestión de cobro
Dispositivo
- Factura de 13.10.2024, 12.09.2024-11.10.2024, 20,01 €
Cargo por gestión de cobro
Dispositivo
- Factura de 13.11.2024, 12.10.2024-11.11.2024, 0,01 €
Pendiente 0 de 24 plazos
Dispositivo

El reclamante presenta escrito de 31/12/2024 en el que manifiesta que "No estoy conforme con la resolución de esta notificación por parte de [REDACTED]. Las líneas



Comunidad de Madrid

■■■■■ y ■■■■■ no estan en funcionamiento hace ya tiempo que solicite su baja a través de una nueva permanencia con ustedes por 1 año con la oferta SMARTWATCH AMAZFIT BIP 3 PRO NEGRO que me ofrecieron no entiendo porque lo asocian a esta línea ■■■■■, cuando la oferta fue por este numero ■■■■■ y seguir con ustedes 24 meses mas. Con respecto a estas facturas 12/08/2024, 12/09/2024 y 12/10/2024 no se porque he de pagar intereses cuando se realizo la portabilidad, se zanjo todo lo que les debia y me andan reclamando 37 euros que ascienden con sus intereses a 152,00 euros Cuando realice la portabilidad con ■■■■■ yo me di de baja con orange les pague todo lo que les debia y a posterior me andan reclamando unas facturas con interese abusivos por pasarlas por ladomiciliacion bancaria. Al realizar la portabilidad ya les abone todo lo que estaba pendiente”.

El reclamante aporta el albarán de entrega del dispositivo Smartwatch Amazfit asociado a la línea ■■■■■.

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

El reclamante comparece en el acto de audiencia, mediante escrito de 02/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 23/04/2025 en el que manifiestan que:

“Tras realizar un estudio de la reclamación, y en contestación a la misma, les indicamos que, a fecha del 05/12/2022, el cliente adquirió un dispositivo SMARTWATCH AMAZFIT BIP 3 PRO para la línea ■■■■■ con modalidad de venta a plazos, cuota de 0,01 euros por 24 meses. Aportamos el comprobante de venta y entrega en el que se indica para que línea se solicitó dicho dispositivo. Por otro lado, se ha verificado que entre las fechas del 20 al 24 de mayo del 2024 se dan de baja por portabilidad las líneas ■■■■■ y ■■■■■.

Asimismo, les indicamos que las líneas ■■■■■ y ■■■■■ se mantienen activas, sin que se haya recibido petición de baja para las mismas, hasta la presente reclamación. Por ello, con fecha del presente escrito, hemos tramitado la baja de las líneas ■■■■■ y ■■■■■, sin cargos.

De igual modo, les señalamos que en las facturas de fecha 12/08/2024, 12/09/2024 y 12/10/2024 se cobra un cargo por gestión de cobros, que se generan debido a que la entidad bancaria donde el cliente tiene domiciliada las facturas de abono de ■■■■■ ha devuelto las facturas previas.

No obstante, en calidad de servicio, se ha procedido a efectuar un ajuste por importe de 60 euros (exento de impuestos), en relación a los cargos por gestión de cobros, aplicándolo sobre las facturas del 12/08/2024, 12/09/2024 y 12/10/2024, que constaban pendientes de pago. En unos días el cliente recibirá las facturas rectificadas.

Adicionalmente, les comunicamos que no constan cargos emitidos en las facturas en concepto de intereses.

Para finalizar, les recordamos que tras el ajuste realizado el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 92,51 euros (impuestos incluidos) en marca ■■■■■ correspondiente a las facturas que van desde la del 12/06/2024 a la del 12/11/2024, las



Comunidad de Madrid

cuales adjuntamos”.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano 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 Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, por cuanto la mercantil reclamada ha procedido a anular el importe correspondiente a los gastos de devolución de los recibos. En relación a la cantidad reclamada por la mercantil, esta cantidad no son intereses, sino que corresponden a los servicios contratados por el reclamante que se le facturan hasta que porta sus servicios (líneas [REDACTED]), no acreditando el reclamante ni la portabilidad ni la solicitud de baja de las líneas [REDACTED], siendo correctas las facturas emitidas.

El reclamante no acredita haber pagado estas facturas, por lo que deberá proceder al pago de la cantidad de **92,50€** en el plazo de cumplimiento de este Laudo, correspondiente a las facturas:

- Factura de 13.06.2024, 12.05.2024-11.06.2024, 55,45 €
Líneas [REDACTED]
Tarifa + dispositivo
- Factura de 13.07.2024, 12.06.2024-11.07.2024, 37,01 €
Líneas [REDACTED]
Tarifa + dispositivo
- Factura de 13.08.2024, 12.07.2024-11.08.2024, 0,01 €
Dispositivo
- Factura de 13.09.2024, 12.08.2024-11.07.2024, 0,01 €
Dispositivo
- Factura de 13.10.2024, 12.09.2024-11.10.2024, 0,01 €
Dispositivo
- Factura de 13.11.2024, 12.10.2024-11.11.2024, 0,01 €
Dispositivo

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.