



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15933.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que se dio de baja de [REDACTED] por diversos motivos, ineficacia de los servicios técnicos principalmente. El reclamante manifiesta que aún falta por abonar dos dispositivos en renting en total son 164,04, lo cual refiere la reclamante querer realizar el abono de dicha cantidad.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Un numero de cuenta corriente de movistar para hacer la correspondiente transferencia".

En su escrito de 26 de septiembre de 2025 refiere: El conflicto que tengo con [REDACTED] comenzó el pasado 3 de junio de 2024, cuando comencé una reforma total en mi residencia habitual de la [REDACTED] de Madrid. Nos trasladamos a vivir temporalmente al pueblo de mi mujer, Santa Cruz del Retamar (Toledo), situado a 60 km. de Madrid, por lo que desconecté el router. Pasados 4 meses a finales de septiembre, a punto de terminar la reforma, volví a enchufar el router y al no funcionar me puse en contacto con el servicio técnico de [REDACTED] para que me volvieran a conectar la fibra. La primera vez que fueron, los del servicio técnico me informaron que tenían que realizarme una nueva reinstalación de la fibra, y tenía que abonar una cantidad de dinero que no recuerdo. Me dieron cita para ir a arreglar la fibra el 10 de octubre, después de trasladarme 60 km desde donde estaba residiendo por la reforma, me envían un e-mail diciéndome que me cancelaban la cita, otra vez 60 km de vuelta. Esto se repitió otras 3 veces más dándome cita primero para el 11, 15 y 18 de octubre y casualidades de la vida me vuelven a enviar 3 e-mail cancelándome dicha cita, pueden comprobarlo con el archivo PDF que adjunto (cancelaciones de cita- Mov). Después de esta desconsideración del servicio técnico de [REDACTED] (en mi vida me he sentido tan humillado, ni violado en mis derechos como consumidor por parte

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de ninguna empresa), ese mismo día 18, me presenté en una tienda de otra compañía de telecomunicaciones y solicité la portabilidad de la línea fija y las 2 líneas móviles, así como de los servicios que tenía contratados con [REDACTED] (liga de fútbol, champions, ...). El día 23 de octubre ya estaba disfrutando de la televisión y de las líneas telefónicas de la nueva compañía, adjunto archivos para que lo comprueben (finportabilidadorange1 y 2). El día 25 recibo un correo de movistar diciéndome como quedaban los productos que tenía contratados con ellos (Gmail - productos [REDACTED]). Les llamó para decirles que ya me había dado de baja, y que les llamaba desde un teléfono de la compañía nueva a la que pertenecía, y la señorita que me atendí me decía que yo no había hecho la portabilidad, después de más de media hora diciéndola que les iba a denunciar, las llamadas lo primero que te dicen es que son grabadas, luego lo pueden comprobar, una vez que colgué el teléfono a la media hora recibí un correo, que también adjunto (Gmail – baja línea móvil), diciéndome que me habían dado de baja ya. Por cierto, les contesté llamándolos sinvergüenzas., reconozco que estaba muy cabreado. Adjunto el recibo de la última factura que pagué, el 8 de octubre (factura octubre movistar), la que devolví y di orden al banco de no pagar es la que me llegó posteriormente, el importe era de 150,90 €, menos los 15,65 € de un dispositivo en renting (que eso lo sigo pagando todos los meses), lo que ellos me reclaman es 135,25 €. 135,25 € entre 30 días, sale una media de 4,5 € por día, como no he tenido fibra durante el mes de octubre, desde el día 1 hasta el 25 que me dieron de baja ($25 \times 4,5 = 112,5$ €), total me tienen que descontar 112,5 €. También hay que añadir la gasolina de los 480 km ida y vuelta de los plantones que me dieron los del servicio técnico, yo les avisaba que residía en ese momento en un pueblo a 60 km, a 7,5 l cada 100 km de consumo hacen un total de 35 l (el litro de Diesel tirando por lo bajo estaba en esa Época a 1,5 €/L, hace un total de 52,5 €, que sumado a los 112,5 anteriores suman 165 €. Total, son ellos los que me tienen que devolver a mi dinero, sin incluir ni los gastos de comida que me supusieron esos días de plantones, ni por supuesto los daños morales, que eso no se pagan con dinero.

También adjunto un e-mail de SOLUCIONES GESCOBRO en el que me reclaman la supuesta deuda con [REDACTED], con la contestación que les he dado (Gmail – [REDACTED])

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 23 de enero de 2025 refiere: “En relación con la notificación de designación de Colegio Arbitral del expediente 21-ARBC-15933.5/2024, les informamos que, para regularizar el coste total del arrendamiento de los dispositivos, es necesario solicitar la interrupción a través de nuestro canal telefónico o cualquier distribuidor autorizado.

Si en el momento de la interrupción del arrendamiento y la emisión de la factura, el pago está domiciliado, el recibo será enviado al banco. Si prefiere efectuar el pago por ventanilla, será necesario contactar con el 1004 para gestionar el cambio en la forma de pago, tras lo cual se le enviará un aviso con las instrucciones para realizar el pago correspondiente.

A fecha de hoy, el coste de compra de los dispositivos contratados es el siguiente:

- Dispositivo principal: Xiaomi 11T 256 GB IMEI: 865503055953241, precio: 71,59€
- Dispositivo adicional: Samsung Galaxy A13 IMEI: 359944693020568, precio: 65,90€

Además, les informamos que el reclamante mantiene una deuda con esta sociedad por importe de 151,9€, correspondiente a la factura FM7VMKH0320090 de 7 de noviembre de 2024, cantidad por la que formulamos reconvención. Esta cantidad se corresponde con la deuda total existente sobre las líneas [REDACTED], sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar de pagos posteriores o débitos futuros.

De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redacción para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral.

El cliente puede hacer efectivos los importes pendientes por los siguientes medios:

- 1.Oficinas: BBVA, Santander y Correos (consultar horarios)
- 2.Cajeros BBVA (cualquier día a cualquier hora)

En ambos casos, debe facilitar el número de teléfono fijo o móvil, NIF/CIF/Pasaporte/Tarjeta de Residente del titular y el importe exacto.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 29 de julio de 2025 refiere: En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-15933.5/2024, les comunico que, en relación con la citación recibida para comparecer ante la Junta Arbitral de Consumo el próximo día 3 de octubre de 2025, nos ratificamos plenamente en el contenido de la contestación presentada con fecha 23 de enero de 2025, en la cual expusimos de manera detallada nuestra posición respecto al expediente en cuestión.

Adjuntamos copia de la misma para su comprobación.

Reiteramos nuestra disposición para colaborar con este procedimiento arbitral y atender cualquier requerimiento adicional que pudiera resultar necesario por parte de esa Junta.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a esta comunicación, quedo a su entera disposición para cualquier aclaración o trámite que estimen oportuno.

En su escrito de 1 de octubre de 2025 refiere: "Me dirijo a Ustedes en respuesta a la reclamación presentada por [REDACTED] En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-15933.5/2024, les comunico que, atendiendo a su petición adjuntamos copia de la factura nº FM7VMKH0320090, de fecha de emisión 7 de noviembre de 2024, para su comprobación.

Tras lo cual, y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y queda acreditado que no se llegó a arreglar el servicio defectuoso desde que lo solicita el reclamante, finales de septiembre, habiendo cancelado la cita, en tres ocasiones la mercantil, y estando sin servicio desde el aviso hasta la baja de la mercantil.

Por ello SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante de la siguiente manera:

1º De la factura FM7VMKH0320090 de 7 de noviembre de 2024, el reclamante debe abonar el importe dispositivo marca Xiaomi 11T 256 GB IMEI: 865503055953241 por importe de 6 € (4,95 € + IVA).

2º De la factura FM7VMKH0320090 y del importe de la factura del servicio del 18 septiembre al 30 de septiembre, el reclamante no debe abonar desde el 1 al 17 de octubre al 17, por lo que se debe descontar de la factura el importe de 82,67 € IVA incluido.

Por ello, el reclamante debe abonar un total a pagar de 69,23 € (151,90 €-82,67€).

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los gastos de gasolina y transporte solicitado, no quedando acreditados ni documentados dichos gastos, y no siendo materia consumerista.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la



Comunidad de Madrid

aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: