



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16117.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 29 de mayo 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 ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
D. Jose Ignacio Falgueras Montañez, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo 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 22/11/2024: "la empresa [REDACTED] me pide una factura final de 465 euros después de enviarme una factura final de 118 euros usando cláusulas abusivas. Solicité el cierre de mi cuenta [REDACTED] sin utilizar Love Futbol ni activarla. Verás que el servicio de atención al cliente proporciona información contradictoria. He sido un cliente fiel con ellos sin problemas desde 2021 y ahora están usando razones abusivas para pedirme tarifas adicionales". Solicitud: "No quiero pagar la factura de 465 euros, ya que nunca he utilizado su servicio Love Futbol. Además me cobran tarifas excesivas por el teléfono fijo. Finalmente me enviaron la última factura por 110 euros y luego cerraron mi cuenta [REDACTED]. Nunca recibí la factura de 465 euros hasta que me llamaron al teléfono".

La reclamante aporta:

- Factura emitida por la reclamada, de fecha 05.11.2024, período de facturación del 01.10.2024-31.10.2024, servicios prestados por la reclamada:
 - o Pack Love Fútbol (del 01.10.2024 al 09.10.2024) por 69,90 € + IVA
 - o Línea smartphone 0 cént. (del 01.10.2024-07.10.2024) por 0,00€,
 - o Consumo y otros servicios por 116,26€ + IVA:
 - cargo por compromiso de permanencia línea móvil 675480174, 99,3139 € + IVA
 - mensajes por 16,1882 € + IVA
 - o Dispositivos por 242,25 €, cancelación venta a plazos OPPO Reno 10 5G 256GB gris.
 - o Total a pagar 467,50€.
- Correo electrónico de la reclamada a la reclamante, de fecha 15.10.2024 informándole de que "su última factura, de fecha de cierre 01.10.2024 de importe 114,98€, ha sido devuelta por su banco".
- Correo electrónico de la reclamada a la reclamante, de fecha 20.02.2023, informándole de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

que "su última factura, de fecha de cierre 01.02.2023 de importe 57€, ha sido devuelta por su banco".

- Distintos pantallazos de SMS intercambiados con la reclamada, a destacar:
 - o 15.11.2024: "tiene importe y cuotas de venta de un terminal a plazos pendiente de 467,50€"
 - o Sin fecha: serían 120,49€ penalización línea móvil y 120,49 de penalización fijo/fibra.
 - o Sin fecha: "estás pagando a plazos el dispositivo OPPO Reno 10 5G 256 GB. Te quedan por pagar 19 cuotas de 12,75€ (un total de 242,25€).
 - o Sin fecha: [REDACTED] informa: ... tiene importe y cuotas de venta de un terminal a plazos pendiente de 467,50€."
- Pantallazos de llamadas telefónicas realizadas a la reclamada.

La empresa reclamada presenta escrito de 19/12/2024 en la que manifiesta que:

"... informamos de que en fecha 10/05/2024, la cliente contrató para la línea [REDACTED], el terminal Oppo Reno10 5G 256GB gris en modalidad venta a plazos, por 24 cuotas mensuales de 12,75 euros (impuestos incluidos), llevando asociado a las líneas [REDACTED] y [REDACTED] un compromiso de permanencia de 24 meses. Les aportamos el contrato y el comprobante de venta con las condiciones suscritas.

También, les indicamos que la Sra. [REDACTED] tenía activado el Pack Love TV Inicial para las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], por una cuota mensual de 59 euros (impuestos incluidos) y el 21/09/2024, contrató el Pack Love Fútbol para dichas líneas, por una cuota mensual de 116,95 euros (impuestos incluidos), llevando incluida la entrega de un descodificador [REDACTED]. Les adjuntamos el comprobante de venta en el que figuran dichas condiciones.

Al respecto, les confirmamos que el 24/09/2024, se realizó la entrega a la titular del descodificador Kaon Stb Android TV, para que pueda disfrutar de los servicios contratados, independientemente de que la cliente haya utilizado los mismos.

Debido a lo anterior, en la factura de fecha 05/10/2024, emitida por importe de 114,98 euros (impuestos incluidos), que se anexa, se tarifica la cuota del Pack Love TV Inicial desde el 01/09/2024 hasta el 23/09/2024 y la cuota del Pack Love Fútbol desde el 24/09/2024, siendo dicha factura correcta.

Por otro lado, les comunicamos que el 07/10/2024, [REDACTED] realizó la baja de la línea [REDACTED] a petición de la titular y el 09/10/2024, la baja de la línea 675480174, por portabilidad a favor de otro operador, sin haber terminado de abonar las cuotas del terminal adquirido en venta a plazos, ni haber finalizado el compromiso de permanencia.

Por tanto, en la factura de fecha 05/11/2024, emitida por importe de 467,50 euros (impuestos incluidos), se tarifica la cuota del Pack Love Fútbol hasta el 09/10/2024, la cancelación de la venta a plazos del terminal Oppo Reno10 5G 256GB gris y el cargo por compromiso de permanencia de la línea [REDACTED] siendo dicha factura correcta. Posteriormente se emitió la factura de fecha 05/12/2024, por importe de 20 euros (exentos de impuestos), en relación a un cargo por gestión de cobro, no obstante, en calidad de servicio, hemos anulado dicha factura, que constaba pendiente de abono.

Asimismo, les notificamos que la Sra. [REDACTED] mantiene activa en [REDACTED] la línea [REDACTED] para la que no se ha recibido solicitud de portabilidad a favor de otro operador, ni petición de baja, por lo que al no disponer de Pack convergente, se ha asociado a la misma el servicio Home Fútbol Fibra con TV y llamadas, con cuota mensual de 80,95 euros (impuestos incluidos).

Para finalizar, les recordamos que el importe pendiente de pago por parte de la cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 467,50 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de fecha 05/11/2024, que adjuntamos. solicitamos reconversión de la deuda de 548,45 euros (impuestos incluidos), acordándose el pago de dicho importe que la reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible".

La empresa reclamada aporta:

- Resumen del contrato celebrado el 10.05.2024 en el que consta que se contrata:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Love TV inicial, fibra 600MB, 1 línea móvil ilimitada, 1 línea móvil 0 cént/min con 10GB a máxima velocidad 5G, por importe de 71,75€ del mes 1 al 24, cuota posterior de 59,00 €.
- Permanencia en línea fija y línea móvil de 24 meses, máximo 121 € IVA incluido por cada una.
- Cuota mensual del dispositivo de 12,75€ x 24 meses.
- Resumen del contrato celebrado el 21.09.2024 en el que consta que se contrata:
 - Love Fútbol, fibra 600MB, resto de servicios, se incrementan los canales, incluye todo el fútbol de la temporada 24-25. Por importe de 116,95€. En este resumen no aparecen permanencias.
- Facturas emitidas:
 - 05.10.2024: 114,98 €. Se factura el packs Love y se cambia a Love Fútbol el 24.09.2024.
 - 05.11.2024: 467,50 €. Se le cobra el pack love fútbol, penalización de la línea móvil y los plazos restantes del dispositivo.
 - 03.12.2024: 80,95 €. Se le cobra cuota mensual Home Fútbol Fibra con TV y llamadas: línea fija + internet+ llamadas + TV.

La reclamante presenta escrito de 02/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y expresa su malestar por el “acoso telefónico, falta de claridad y presión comercial” que sufre.

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 comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores:

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de 23/05/2025, en el que se reiteran en sus manifestaciones anteriores “Para finalizar, les recordamos que el importe pendiente de pago por parte de la cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 467,50 euros (impuestos incluidos)”, añadiendo que “Igualmente, figura otro importe pendiente de pago por parte de la abonada, a día de hoy, de 103,59 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de fecha 03/02/2025, que aportamos”.

La empresa reclamada aporta factura de 03.02.2025, período facturado 01.01.2025 al 31.01.2025, por importe de 103,59€, en la que se factura, entre otros conceptos, período facturado real 01.01.2025 a 17.01.2025:

- Cuota mensual home fútbol fibra con TV y llamadas
- Recargo baja anticipada

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante por cuanto la empresa reclamada no acredita de forma fehaciente que la reclamante conociera las penalizaciones aplicadas, ni las condiciones a aplicar en caso de romper el pack contratado, aportando sólo un resumen de contrato sin firma de la reclamante. Sólo consta una firma de la reclamante en el documento de solicitud del dispositivo, de fecha 10.05.2024, donde



Comunidad de Madrid

se solicita un dispositivo OPPO Reno, asociado a la línea móvil [REDACTED] en 24 cuotas cada una de 12,75€, compromiso de permanencia de 24 meses, aunque tampoco indica qué cantidad habría que pagar de penalización.

Por lo que la mercantil reclamada deberá modificar la factura nº T10017062157-1124 de fecha 05.11.2024, por importe de 467,50€, anulando el concepto de "cargo por compromiso de permanencia" por importe de 99,3139€ + IVA, 120,17. La reclamante procederá al pago de la cantidad resultante de **347,33€**, recomendándose el fraccionamiento de la deuda en seis pagos, cada uno de 57,89€.

En relación con la factura nº de 03.02.2025 161 por importe de 103,59€, en la que se factura, entre otros conceptos, recargo baja anticipada, la empresa reclamada procederá a la anulación de la penalización de la línea fija, quedando la factura a 0,00€.

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, 29 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo [REDACTED]