



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17171.4/2024

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. [REDACTED] 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 14/12/2024 que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con las facturas emitidas por la empresa reclamada a partir de abril de 2024 puesto que no se corresponde con la oferta que le hicieron para que no cambiase de compañía.

Solicitud: "Que se abone la diferencia entre lo ofertado y contratado por la interesada con fecha 9 y 10 de abril de 2024 y lo que vienen cobrando en la facturación mensual. Que en el caso de no considerar oportuno la permanencia de la interesada en esa compañía con el contrato y oferta de los pasados 9 y 10 de abril, se le exima de las penalizaciones correspondientes para proceder al cambio de compañía de telefonía ya que la interesada considera que hubo incumplimiento de contrato".

La reclamante aporta:

- Correo electrónico de la reclamada a la reclamante donde le comunica las nuevas condiciones contratadas el día 09.04.2024, cuyo resumen de compra consiste en:
 - o Línea fija pack doblemente ilimitado 5G fibra 600 + línea 913642379:
 - [REDACTED] cine y series: hasta el 12º mes a 9,72€/mes, después 14,951€/mes.
 - o Línea móvil:
 - Tarifa línea adicional pack doblemente ilimitado 5G: GB ilimitados de navegación
llamadas ilimitadas las 24 horas del día
Línea [REDACTED] 10,00€/mes
 - Tarifa línea adicional pack doblemente ilimitado 5G: Google Pixel 7ª 128GB negro. Línea 606798112.
Hasta el 24º mes a 11,00€/mes, después 0,00€/mes.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

○ Resumen:

Hasta el 12º mes: 30,72€/mes

Hasta el 24º mes: 35,95€/mes

Después 24,95€/mes

- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.03.2024, período de facturación 22.02.2024-21.03.2024, por importe de 113,10€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.04.2024, período de facturación 22.03.2024-21.04.2024, por importe de 132,04€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.05.2024, período de facturación 22.04.2024-21.05.2024, por importe de 120,62€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.06.2024, período de facturación 22.05.2024-21.06.2024, por importe de 96,67€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.07.2024, período de facturación 22.06.2024-21.07.2024, por importe de 97,36€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.08.2024, período de facturación 22.07.2024-21.08.2024, por importe de 98,51€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.09.2024, período de facturación 22.08.2024-21.09.2024, por importe de 96,67€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.10.2024, período de facturación 22.09.2024-21.10.2024, por importe de 96,67€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 27.11.2024, período de facturación 22.10.2024-21.11.2024, por importe de 96,67€.

La empresa reclamada presenta escrito de 10/01/2025 en el que manifiesta que "Tras realizar un estudio de la reclamación, les confirmamos que la cliente tiene contratado con [REDACTED] Pack Doblemente Ilimitado 5G Fibra 600/600 Mb + línea con las numeraciones [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]. En relación a lo anterior, les detallamos que, con fecha 09/04/2024, la abonada aceptó la siguiente oferta:

- ☐ Descuento de 35% durante 12 meses sobre la cuota del servicio [REDACTED] Cine y Series asociado al teléfono [REDACTED], con un compromiso de permanencia de 12 meses.
- ☐ Adquisición para la línea [REDACTED] de un dispositivo Google Pixel 7A 128GB Negro, en la modalidad venta a plazos, por una cuota mensual de 11 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y un compromiso de permanencia por el mismo periodo.

Adjuntamos copia del comprobante de venta con el detalle de la oferta suscrita. Respecto a lo anterior, les confirmamos que hemos revisado la facturación emitida sin detectar incidencia alguna, constando correctamente aplicados tanto el descuento ofertado sobre la cuota del servicio Orange TV Cine y Series, como la cuota del dispositivo adquirido. Asimismo, les comentamos que el compromiso de permanencia asociado a las líneas [REDACTED] y [REDACTED] es correcto, sin que corresponda su eliminación".

La empresa reclamada aporta resumen del contrato de fecha en el que consta el siguiente cuadro resumen de la contratación:

Línea Fija
Pack Doblemente Ilimitado 5G Fibra 600 + línea
- [REDACTED]
- Hasta el 12º mes a 30,72 €/mes
- Después 24,95 €/mes

Línea Móvil
Tarifa Línea adicional Pack Doblemente Ilimitado 5G
- GB ilimitados de navegación
- Llamadas ilimitadas las 24 horas del día
[REDACTED] Precio a pagar: 10,00 €/mes

Tarifa Línea adicional Pack Doblemente Ilimitado 5G
- GOOGLE GOOGLE PIXEL 7A 128GB NEGRO [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Hasta el 24º mes a 11.00 €/mes
- Después 0.00 €/mes

RESUMEN

Hasta el 12º mes
Hasta el 24º mes
Después
30.72 €/mes
35.95 €/mes
24.95 €/mes

La reclamante presenta escrito de 20/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y señala que "... En dicho escrito no se hace referencia al resumen contrato Jazztel y al anexo al resumen del contrato que se acompañan y que son los verdaderos motivos, por los cuales, la interesada decidió permanecer en [REDACTED] y no cambiar de compañía telefónica, a pesar de las ofertas recibidas, entre otras, de [REDACTED]. En dicho resumen de contrato y anexo se especifica que el precio de los productos que disfrutaba la recurrente a partir de esta fecha pasarían a:

- Hasta el 12º mes ... 30,72 €/mes
- Hasta el 24º mes ... 35,95 €/mes
- Después ... 24,95 €/mes".

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 comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de 23/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, concretando que "... Que el presente conflicto se inicia por el ofrecimiento telefónico a la interesada, de la Compañía [REDACTED], al saber que la interesada pretendía cambiar de compañía telefónica. Dicha oferta fue recibida, a petición de la interesada, por escritos de fecha 9 y 10 de abril de 2024 y, se adjuntaron en anexos 1 y 2 en mi petición de arbitraje a esa Junta Arbitral de fecha 12 de diciembre de 2024. En esta oferta se dice: PRECIO: Las cantidades indicadas son mensualidades completas en relación al producto/servicio contratado en este documento. Hasta el 12º mes= 30,72 €/mes. Hasta el 24º mes= 35,95 €/mes. Después ... = 24,95 €/mes... Que la interesada abona a la Empresa Jazztel de acuerdo con las facturas recibidas desde el 27 de junio de 2024 hasta la fecha, mensualmente la cantidad de 96,67 euros, por lo tanto, no coincidente con lo ofertado y relatado en el párrafo anterior... Que como se exponía en mi escrito ante esa Junta Arbitral de fecha 12 de diciembre, en los puntos 7. y 8., la diferencia entre lo que la interesada venía abonando y, lo que abona, después de la oferta de 9 de abril de 2024, hoy recurrida, es de 3,48 euros, cantidad irrisoria y que, a la vista de la cual, la interesada se hubiera cambiado de compañía telefónica Que la oferta recibida por [REDACTED] con fechas 9 y 10 de abril, era lo que se ofrecía en esas fechas por otras compañías como [REDACTED] incluso [REDACTED] con cambio de teléfono incluido, pixel 7 de la gama barata".

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de 23/05/2025, reiterándose en sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

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 puesto que la redacción de la oferta que se le hace para retenerla como clienta puede inducir a error, siendo ambigua su redacción, por lo que este Colegio entiende que no puede favorecer a la empresa reclamada la interpretación de la misma y considera correcto que la oferta (servicios de línea fija [REDACTED] pack doblemente ilimitado 5G fibra 600, [REDACTED] TV cine y series, línea móvil [REDACTED] línea móvil [REDACTED] y teléfono Google Pixel) tiene un precio hasta el mes 12º de 30,72 €/mes y hasta el mes 24º de 35,95 €/mes, importes a los que se debe de sumar el precio de la tercera línea móvil 679416418, 8 €/mes, no incluida en dicha oferta.

La empresa reclamada deberá rectificar las facturas emitidas desde el 09.04.2024 y devolver a la reclamante el importe facturado de más. Esta oferta se mantendrá hasta el mes 24º en el que se acaba la financiación del teléfono móvil adquirido; con un mes de antelación al mes 24º, la empresa reclamada comunicará a la reclamante los nuevos precios a aplicar por los servicios contratados, tomando la reclamante la decisión que considere más conveniente.

Asimismo, este Colegio considera que no corresponde la eliminación de las permanencias.

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.



Comunidad de Madrid

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]