



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17251.3/2024

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. [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 23/09/2024: "El motivo de la presente reclamación es debido a la desmesurada facturación que me estaban pasando. Yo estaba pagando 150€ mensuales según contrato firmado con [REDACTED]. Al haberse acabado la promoción anual en julio 2023 a la que estaba suscrito, en agosto me facturaron 200€ sin avisar de que mi promoción había expirado y a partir de entonces ya me facturaban como un cliente normal sin ninguna promoción. Yo no sé si eso será legal pero en cualquier caso acepté dicha factura con la condición de que me renovasen la promoción de 150€ mensuales. Me dicen que sí y que así será en la próxima factura,

En septiembre me vuelven a cargar 203,77€. Llamo y me informan de que ha habido un error y que en la próxima factura de octubre será corregido. Yo les digo que lógicamente la factura de oct tendrá que ser de 150€ menos 53,77 de más que me han facturado en agosto, es decir, una total de 96,23€. En octubre me llega una factura de 163,01€. Vuelvo a llamar y cuál es mi sorpresa que esta vez me dicen que las facturas son correctas y que yo no estoy suscrito a ninguna promoción. Lógicamente y vista la tomadura de pelo, yo devuelvo los recibos, me cambio de compañía telefónica y les informo de que estoy dispuesto a abonar las facturas cuando me las envíen corregidas.

A día de hoy solo recibo emails amenazadores de la compañía [REDACTED] como empresa contratada por [REDACTED] para sus servicios de recobro y gestión de deudas, me han metido en el fichero asnef de morosos y no atienden a razones. Dada mi buena voluntad, yo estoy dispuesto a abonar las facturas pendientes cuando me las envíen conforme a la promoción que contraté".

Solicitud: "Abonar las facturas cuando vengan corregidas con la promoción a la que me suscribí de 150€".

El reclamante aporta:

- Factura de 13.08.2023 por importe de 154,04€:
 - o miConectividad 75,1240€ (promoción) -20,0207
 - o mi [REDACTED] 83,4711 (promoción) -17,7687

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Factura de 13.09.2023 por importe de 200,28€: ya no aparecen las promociones anteriores.
- Factura de 13.10.2023 por importe de 203,77€,
- Factura de 13.11.2023 por importe de 163,01€
- Correo electrónico de Servinform reclamándole un importe pendiente de abonar de 567,06€.
- Factura de 13.02.2024 por importe de 11,25€, cuota mensual dispositivo nivel 5o.
- Factura de 13.03.2024 por importe de 11,25€, cuota mensual dispositivo nivel 5o.
- Factura de 13.04.2024 por importe de 11,25€, cuota mensual dispositivo nivel 5o.
- Factura de 13.05.2024 por importe de 11,25€, HP 250 G8 cuota mensual dispositivo nivel 5o.
- Factura de 13.06.2024 por importe de 8,63€, HP 250 G8 cuota mensual dispositivo nivel 5o.
- Factura de 13.07.2024 por importe de 283,03€, HP 250 G8. Interrupción anticipada arrendamiento (21 mayo).
- Contestación de la empresa reclamada a la OMIC de Madrid, de fecha 22.07.2024, informando que los importes facturados son correctos y que la deuda pendiente es de 567,06€ en [REDACTED] y de 336,66€ en [REDACTED] l.
- Contestación de la empresa reclamada de 15.10.2024 reiterándose en la contestación del 22.07.2024.
- Contrato de Servicio [REDACTED], fecha de contrato 24.08.2023: ilimitado x4 fibra / M+ Todo el fútbol (con [REDACTED] +). Cuota mensual 176,90€/mes. Aparece firmado por el cliente electrónicamente el 24.08.2023.

La empresa reclamada presenta escrito de 15/01/2025 en el que manifiesta que “los importes facturados son correctos, conforme a los servicios prestados, por lo que procedemos a desestimar las pretensiones del Sr. [REDACTED]. Asimismo, les informamos que, a nombre del reclamante, actualmente figura una deuda pendiente con [REDACTED] por importe de 468,65 € y con [REDACTED] por 336,66 €, correspondiente a las facturas adjuntas a este expediente y detalladas a continuación, cantidades por las que **expresamente formulamos reconvencción:**

- FMDVMIG0750085 (13/10/23) — 165,52 €
- FMDVMKG0846626 (13/12/23) — 134,72 €
- FMDVMJG0359847 (13/11/23) — 168,41 €
- MMDVMEH0087533 (12/06/24) — 11,25 €
- MMDVMGH0278714 (12/08/24) — 283,03 €
- MMDVMBH0053605 (14/03/24) — 11,25 €
- MMDVMDH0070461 (13/05/24) — 11,25 €
- MMDVMCH0159301 (12/04/24) — 11,25 €
- MMDVMFH0065591 (13/07/24) — 8,63 €

Total: 805,31 €

La cantidad citada corresponde a la deuda total existente sobre las líneas [REDACTED] sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha. 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 reclamante presenta escritos de 20/01/2025 y 28/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

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 empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de 20/03/2025 en el que manifiesta que "La reclamación del expediente adjunto está solucionado ya que [REDACTED] y yo hemos llegado a un acuerdo económico. Por ello ruego den por concluido amistosamente dicho expediente y anulen la citación".

El reclamante presenta nuevo escrito de fecha 21/05/2025 en el que se reitera en su petición: "por favor tomen nota de mi email anterior comunicando que el expediente está resuelto amistosamente y anulen la cita".

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 **DESESTIMAR** pretensiones del consumidor puesto que no acredita el pago de las facturas del servicio de telefonía móvil aportadas al expediente por la empresa reclamada y pendientes de pago.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción planteada por la empresa en escrito de fecha 15/01/2025 al existir una deuda pendiente con [REDACTED] por importe de **336,66€** que el reclamante deberá abonar en el plazo de cumplimiento de este laudo si no ha procedido, a día de hoy, a su abono.

El Colegio acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** sobre la deuda que le reclama Telefónica de España al reclamante, puesto que este expediente se tramita contra Telefónica Móviles de España.

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.



Comunidad de Madrid

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

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]