



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17464.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de junio 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 DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que el año 2023 se da cuenta de que tenía cargos banarios de la empresa reclamante y que interpone una reclamación y le indicaron que existía un contrato a su nombre desde el 27 de septiembre de 2018 y así mismo, le indicaron que daban de baja el contrato y que estaba al corriente de pago.

En octubre de 2024 le requieren el pago de una factuara de 57,64 €. Interpone una nueva reclamación y contestan diciendo que emiten abono de factura en la misma y se puede ver que no hay consumo realizado de telefonía y no hay resguardo de haber firmado ningún contrato con [REDACTED]

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que cambien las facturas don los consumos. Reintegro de todas las cantidades facturadas por l empresa reclamada".

En su escrito 24 de enero y 16 de abril de 2025 refiere: "Que me reitero en lo expuesto en la solicitud de arbitraje y en las alegaciones presentadas. Que como ya indiqué, la empresa reclamada a aportaron factura, una vez requerida por esta Junta Arbitral, únicamente del número [REDACTED] donde se observa que, no hay una sola llamada realizada por dicho número. Lo único que aparece es, unas supuestas llamas realizadas desde ese número. Lo



Comunidad de Madrid

único que aparece es una supuesta llamada realizada desde ese número al contestador del propio número (no tiene ningún sentido). Yo nunca he tenido ese número ni lo he usado. Que he sido siempre titular del número del teléfono [REDACTED] y este número estuvo con [REDACTED] y luego con [REDACTED]

Que, respecto de la fibra y servicio de televisión, nunca lo han prestado, ya que nunca lo instalaron y no aportan ni factura de consumo ni documento de instalación de la fibra y de la televisión.

Solicito se tenga por interpuestas las alegaciones realizadas en este escrito y la empresa [REDACTED], me reintegre la cantidad de 737,77 € de servicios facturados y no prestados”.

En su escrito de 06 de junio de 2025 refiere: “Que me reitero en lo expuesto en la solicitud de arbitraje y en las alegaciones presentadas. Que la empresa reclamada ha procedido a reintegrarme la cantidad de 712,79. No ha realizado ningún ingreso más, por tanto y según indican en las alegaciones faltaría por reintegrarme también la cantidad de 122,28. En las mismas alegaciones indican que la cantidad de 122,28(que es la diferencia de lo que me han ingresado en cuenta y lo que dicen que han abonado) se ha utilizado para aminorar la supuesta deuda.

Nunca existió tal deuda, ya que nunca realizaron la instalación ni presentaron el servicio, pero sin embargo cargaron en mi cuenta todas las facturas a las que hacen mención.

Revisada mi cuenta bancaria la empresa reclamada ha dejado de ingresarme la cantidad de 24,98 por las facturas que generaron.

Solicito, se tenga por interpuestas las alegaciones realizadas en este escrito en tiempo y forma, se unan al expediente de referencia y se continúe con los trámites según corresponda y se proceda a emitir Laudo por el cual, la empresa reclamada [REDACTED], me reintegre la cantidad de 24,98 de servicios facturados y no prestados”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 09 de enero de 2025 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que el servicio móvil 674108403 se contrató el día 27 de septiembre de 2018, quedando activo desde ese momento.

Adjuntamos contrato para su comprobación.

En este sentido, le informamos que el día 9 de septiembre de 2023 se tramitó la cancelación del servicio a petición de Dña. [REDACTED], quedando al corriente de pago la cuenta cliente 104830251. Por otro lado, ponemos en su conocimiento que el 26 de octubre de 2024 se ha tramitado otro abono por importe de 57,64€, impuestos indirectos incluidos, en referencia a una factura emitida el 15 de enero de 2024. Este abono ha anulado el importe pendiente de pago.

Asimismo, le comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

En su escrito de 19 de febrero de 2025 refiere: “Nos dirigimos a usted en respuesta al escrito con fecha 19 de febrero de 2025, en el que nos traslada la cuestión planteada por Dña. [REDACTED] con número de referencia **21 - ARBC - 17464.5/2024**.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la disconformidad con la facturación emitida adjuntamos contrato de fecha 27 de septiembre de 2018 en el que Dña. [REDACTED] contrata la línea [REDACTED]

Por otra parte, adjuntamos las facturas en las que se puede comprobar que hay consumos y por ello la facturación emitida a la Sra. [REDACTED] es correcta.

Le informamos que a fecha de hoy Dña. [REDACTED] no tiene servicios activos en [REDACTED] y no tiene importes pendientes de pago.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales de la Sra. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Adjuntamos contrato y facturas que se detallan en este escrito".

En su escrito de 15 de mayo de 2025 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que nos consta que se le ha realizado los siguientes abonos de importe 835,07€ Impuestos Indirectos Incluidos, con fecha 8 de abril del 2025, 26 de octubre del 2024, 9 de septiembre 2023 y 7 de octubre del 2023, correspondiente a la facturación emitidas desde 8/07/21 a 8/08/23. El abono de 8 de abril del 2025, se ha ingresado en cuenta bancaria de pagos [REDACTED] con fecha 16 de abril del 2025 y los demás se han utilizado para aminorar deuda pendiente, en su momento. adjuntan. Para finalizar, [REDACTED] no abona intereses.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "correspondiente a la facturación emitidas desde 8/07/21 a 8/08/23. El abono de 8 de abril del 2025, se ha ingresado en cuenta bancaria de pagos [REDACTED] con fecha 16 de abril del 2025 y los demás se han utilizado para aminorar deuda pendiente, en su momento. Pero dichas manifestaciones no son acreditadas por la mercantil.

2º Las facturas aportadas no tienen consumo alguno, pero si tiene el importe de la cuota contratada en la factura.

3º La mercantil refiere que devuelve 835,07 € y la reclamante refiere que le han ingresado 712,79€ y que el restante 24,98 € hasta llegar a lo solicitado por el reclamante, 737,77 €, no se los han ingresado y se los han descontado de una deuda que se desconoce cuál es y no está acreditada ni documentada.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, no quedando acreditado por la mercantil el importe descontado que corresponda a ninguna deuda exigible a la reclamante. Por ello, la mercantil deba abonar el importe de 24,98 € al reclamante.

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, 11 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: