



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00853.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de octubre de 2021 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Confederación de Consumidores y Usuarios, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Colegio Oficial Ingenieros de Telecomunicación, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que en julio de 2019 en el stand de ##### de un centro comercial, por hacer la portabilidad, contrató por 24 meses en el que tenía incluido la fibra de 10MB, dos líneas de móvil con llamadas ilimitadas con 10GB y 4GB, una Smart TV de 32" de regalo y dos terminales Samsung A20 con pago aplazado en 24 meses por 2 euros cada uno, todo por importe de 24,95 euros los tres primeros meses y 52,95 euros, IVA incluido, los 21 meses restantes hasta completar los 24 meses que dura el contrato. Ha puesto varias reclamaciones porque le han estado cobrando 56 euros y en las facturas vienen incluidos 5 euros por la Smart TV cuando en la promoción decía que era un regalo, 7 euros y 6 euros por los dos terminales respectivamente, cuando en el contrato indica que son 2 euros cada uno. En septiembre y octubre de 2020 las facturas han subido hasta 88 euros, volvió a reclamar, pero no le dieron solución. ##### le contestó con una copia de unos contratos en los cuales aparecen unas firmas que no son suyas, ella no ha firmado esos contratos. Solicita la devolución de todo lo cobrado de más desde la primera factura y que se respete el precio incluido en el contrato hasta su finalización.

La parte reclamada alega que, en cuanto a la oferta reclamada, el acuerdo comercial alcanzado con el abonado de fecha 18/07/2019, consistía en la aplicación de la siguiente promoción:

- Línea ##### Pack Internet Fibra 100 + línea con cuota mensual de 18,95 euros (impuestos incluidos) durante 3 meses y después de 43,95 euros (impuestos incluidos). Descuento del 100% de la cuota mensual de tarifa plana de llamadas nacionales y a móviles mientras mantenga el Pack contratado. Adquisición de un televisor modelo Toshiba Smart TV 32 W3863DG, abonando un importe mensual de 5 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses.

- Línea ##### Tarifa Pack Básico Plus Sin Límite + 10 Gb, con cuota mensual de 6 euros (impuestos incluidos). Adquisición de un terminal modelo Samsung Galaxy A20e A202F, abonando un importe mensual de 6 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses.

- Línea ##### Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite + 4Gb, con cuota mensual de 19,95 euros (impuestos incluidos). Adquisición de un terminal modelo Samsung Galaxy A20e A202F, abonando un importe mensual de 7 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses.

Comunidad de Madrid

En relación a la **reclamación** del cliente, en la que en resumen manifiesta que "se han falsificado/usurpado sus datos personales y se ha tramitado un alta de los servicios con ##### sin su consentimiento", les informamos de que el abonado deberá poner en conocimiento de estos hechos por parte del abonado ante las Fuerzas de Seguridad del Estado, considerando que podría tratarse de un presunto delito de suplantación y utilización indebida de los datos. Asimismo, el cliente modificó las condiciones iniciales contratadas, concretamente con fecha 04/09/2019 aceptó los siguientes descuentos: Descuento del 32% durante 12 meses sobre la cuota mensual de la línea ##### a cambio de permanecer activo el servicio 12 meses. Descuento del 65% durante 12 meses sobre la cuota mensual de la línea ##### a cambio de permanecer activo el servicio 12 meses. Descuento del 70% durante 12 meses sobre la cuota mensual de la línea ##### a cambio de permanecer activo el servicio 12 meses. En este sentido, los descuentos ofrecidos el 04/09/2019 se aplicaron correctamente durante los 12 meses ofertados, desde la factura de fecha 27/09/2019 a la de fecha 27/08/2020, sin proceder su aplicación posteriormente. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que el cliente disfruta de la promoción contratada.

La parte reclamante manifiesta que el único contrato que firmó es el que adjuntó a la **reclamación**, los contratos enviados por ##### nunca los firmó. En la publicidad dice claramente que la Smart TV es un regalo por hacer la portabilidad, que nunca ha dejado de pagar las facturas aunque no esté de acuerdo.

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 parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistos los contratos de fecha 18 de julio de 2019, aportados y firmados por el reclamante, con condiciones más favorables que el contrato posterior alegado por la reclamada modificando el anterior y que aparece sin firmar por el reclamante, se acuerda **aplicar el contrato de fecha 18 de julio de 2019 hasta finalizar el mismo, debiendo la empresa reclamada devolver a la parte reclamante las cantidades cobradas de más**, resultantes de aplicar otras condiciones al contrato.

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 a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza.



Comunidad de Madrid

Similar; la 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 este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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