



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03556.2 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID , 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: Se ofrece desde ##### verbalmente una promoción de llamadas y gigas ilimitados para las líneas ##### y ##### más línea fija y fibra de 300 Mb por un importe de 50,95 €/mes IVA incluido los primeros 6 meses y después 55,95 € hasta fin de oferta. En resumen, para las líneas móviles podrían ser 8 Gb de datos, pero según la comercial, una vez suscrita la oferta se recibiría una llamada para todas las líneas de datos ilimitados. Se cumplió lo ofertado salvo para la línea ##### y no se cumplió el importe de facturación acordado, y ##### giró facturas por un importe de 80 €.

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 ##### proceda al reembolso de las cantidades cobradas de más según la oferta suscrita y que se mantenga lo acordado entre las partes. Asimismo, solicito a este Colegio Arbitral que la operadora realice las gestiones oportunas para que mis datos personales sean suprimidos de cualquier base de datos de terceras empresas de recobros". En su escrito de 30 de mayo de 2022 refiere: "Que habiéndose dado traslado por parte de esa junta arbitral de las alegaciones de ##### a mi solicitud de arbitraje por medio de la presente informo a esa junta arbitral de que no estoy de acuerdo con lo indicado por la operadora. Primero: En su respuesta la operadora no menciona los datos de la persona que me hizo la oferta, agente #####, que me llamó desde los números de teléfono ##### y ##### como así aparece recogido en mi historial de llamadas de mi terminal y que adjunto en este correo electrónico como prueba. Segundo: Reitero que ese comercial primero me hizo la oferta y después me cambió las gigas de las líneas móviles a excepción de la línea móvil objeto de **reclamación** por ello. En ningún momento se me informó de forma clara y comprensible que ese aumento de gigas supusiera un

## Comunidad de Madrid

Cambio en la tarifa contratada. Sin embargo, en lo que sí me insistió es en que cuando me llegara lo que enviaba, rápidamente indicara sí y pulsara enviar. Tras ello, llamé varias veces a esta comercial que me comunicó que a la línea que quedaba se le aplicarían los mismos gigas que a las otras (8 Gb). Después nunca más atendió mis llamadas. Adjunto historial de llamadas. En su escrito del 17 de noviembre de 2022: "Yo solo pido que se respete el acuerdo que yo he pactado con quien me hizo la oferta. 6 meses a 50 € y el resto a 55 €. Además, pactamos gigas para los 4 móviles y solo lo hicieron con tres, uno de ellos se quedó con 8 gigas.

6 meses x 30 € = 180 €

6 meses X 25 € = 150 €

Por daños, molestias y otros gastos: 300 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** y manifiesta: "En contestación a la **reclamación** presentada por ####, les informamos de que, la mercantil ####, bajo el nombre de la marca comercial ####, está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta **reclamación**. Tras un estudio de la **reclamación** con respecto a la oferta contratada, les informamos de que, el acuerdo comercial alcanzado con el abonado el 27/10/2021, consistía en la aplicación de la siguiente promoción:

- Pack #### Dúo Fibra 300 + línea para el número #### 1ª Línea Pack #### Dúo Sin Límite + 8GB para la línea #### 2ª Línea Pack #### Dúo Sin Límite + 8GB para la línea #### Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite + 8GB para la línea #### y Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite + 8GB para la línea #### con cuota mensual del Pack de 50,95 euros (impuestos incluidos) durante 6 meses y de 55,95 euros (impuestos incluidos) después. Se anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado y se procede a su envío como adjunto al presente escrito, para que conste que esta parte cumplió con las garantías que exige en este sentido la regulación vigente. SMS certificado realizado por parte de una entidad independiente, en cumplimiento de la normativa de contratación a distancia a los efectos oportunos. En cualquier caso, se acompañan las condiciones de la oferta que suscribió el abonado y que se encuentran disponibles en la página WEB de ####, al respecto, les aportamos el comprobante de venta para su conocimiento. Asimismo, el #### modifica las condiciones iniciales contratadas, concretamente acepta una promoción con fecha 08/11/2021, que consistía en:

- Pack Doblemente Ilimitado Fibra 300 + línea para el número #### 1ª Línea Pack Doblemente Ilimitado para la línea #### Tarifa Línea adicional Pack Doblemente Ilimitado para la línea #### y Tarifa Línea adicional Pack Doblemente Ilimitado para la línea #### con cuota mensual del Pack de 62,95 euros (impuestos incluidos). Les adjuntamos copia del comprobante de venta, para su conocimiento. En este sentido, en la oferta realizada el 08/11/2021, no está incluida la línea #### que tiene contratada una Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite + 8GB, con cuota mensual de 8 euros (impuestos incluidos), sin constar ofrecida para dicha línea tarifa con datos ilimitados. En aplicación de la oferta realizada el 08/11/2021, corresponde la tarificación de una cuota mensual del Pack contratado para las líneas #### #### #### y #### por importe de 70,95 euros (impuestos incluidos). Para la aplicación de la cuota indicada anteriormente, el 14/02/2022, se aplicó un descuento del 20% sobre la cuota mensual del Pack contratado para la línea #### por lo que desde la factura de fecha 12/03/2022, se aplica correctamente la cuota ofrecida. Igualmente el 08/11/2021, se realizó un ajuste de 20,97 euros (impuestos incluidos), en aplicación de dicha cuota en las facturas de fecha 12/12/2021, 12/01/2022 y 12/02/2022, por importe de 6,99 euros (impuestos incluidos) en cada factura. Esta devolución se aplicó como descuento en la factura de fecha 12/03/2022, de la que adjuntamos copia para su comprobación.

Por otro lado les señalamos que, para la línea #### se han tarificado las llamadas realizadas a números 901 y, para las líneas #### y #### los SMS enviados, ya que dichos consumos no están incluidos en las tarifas contratadas. Al respecto, pueden consultar las condiciones en ####. Por tal motivo #### desestima la **reclamación**, ya



## Comunidad de Madrid

Que ##### disfruta de la promoción contratada y que, además, como puede comprobarse en las facturas generadas por parte de ##### al abonado, se van registrando tanto la promoción como los precios informados. No obstante, si el abonado dispone de algún documento que acredite la oferta reclamada, les rogamos nos lo faciliten para su estudio. También les comunicamos que el #####, a día de hoy, está al corriente de pago en marca #####. Para finalizar, les confirmamos que ##### no ha procedido a incluir los datos del reclamante en ficheros de solvencia patrimonial, al no constar facturas abonadas en recobros. Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la mercantil aportó el contrato suscrito por ambas partes, firmado electrónicamente por el reclamante, que alega no haber comprobado su contenido. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y DESESTIMA las pretensiones de la reclamante, al entender que tuvo los medios para poder leer el contrato enviado antes de su firma y siendo su responsabilidad dicho acto, no lo hizo.

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.

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 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.

Previo 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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