



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01123.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Incumplimiento de oferta:

En Madrid, a 03 de agosto de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que le hicieron una oferta y que quedo recogida en una locución que consistía en Línea [REDACTED] del número [REDACTED] de 7,50 € al mes. Se ha solicitado formalmente la grabación de la llamada para que se pueda corroborar lo que el comercial ofreció pero no se aporta y sí un contrato firmado.

El Órgano 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: “La devolución del dinero pagado de más desde la firma del contrato y que se respete el precio ofertado hasta la finalización del mismo”.

En su escrito de 22 de marzo de 2023 refiere: “No estoy de acuerdo con la respuesta otorgada por [REDACTED], precisamente porque se limitan a enviar el contrato firmado de forma digital, pero que fue firmado a base de engaños, y lo que demostraría mi versión es la locución de la llamada que la citada empresa insiste en no enviar, por lo anterior reclamo los valores mayores pagados desde el inicio de la contratación de la línea [REDACTED] [REDACTED], que en dicha llamada me indica el operador de [REDACTED] que el precio era de 15 € pero que el primer año e reducía en un 50% es decir quedaba en 7.50 € al mes. Y solicita: reclamo los valores mayores pagados desde el inicio de la contratación hasta la fecha y que se cobre este importe hasta la finalización del contrato, de la línea [REDACTED] [REDACTED], que en dicha llamada me indica el operador de [REDACTED] que el precio era de 15 € pero que el primer año e reducía en un 50% es decir quedaba en 7.50 € al mes.

En su escrito de 18 de mayo de 2023 se ratifica en lo anterior y añade. “me indican que firme un contrato de manera digital y que allí indica el precio, pues bien es cierto que lo firme, pero por que el comercial insistió que el descuento se iba a ver reflejado en las facturas cosa que jamás ocurrió. Presento alegaciones respecto de la contestación a mi reclamación teniendo en cuenta que lo que solicité es la GRABACION DE LOCUCION

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

DE OFRECIMIENTO Y TEXTO LEGAL, en el cual se evidenciara que el importe a pagar por la mencionada línea era de 7.50 € y no 15 € como se me hizo firmar en el contrato. Ahora bien, ante la negativa de la compañía [REDACTED], en enviar la locución de voz y texto legal y así evidenciar del engaño del que fui víctima, solicito que se me envíe y adjunte al contrato, la firma de la titular de la línea [REDACTED] a nombre de [REDACTED], que en ningún momento dio su consentimiento para el cambio de compañía, de tal forma que se deben abonar el 100% de los valores cobrados desde el inicio del contrato y devolver el contrato a la compañía origen. PRETENSIONES Solicito a ustedes la grabación de llamada, para que se certifique lo mencionado por mí y la oferta efectuada por este comercial, ya que me siento totalmente engañado y asaltado en mi buena fe, a posteriori, solicito la rectificación del mayor valor pagado y que de ahora en adelante se me facture por este producto los 7.50 € prometidos y ofertados. Ante la negativa de la compañía [REDACTED], en enviar la locución de voz y texto legal y así evidenciar del engaño del que fui víctima, solicito que se me envíe y adjunte al contrato, la firma de la titular de la línea [REDACTED] a nombre de [REDACTED], que en ningún momento dio su consentimiento para el cambio de compañía, de tal forma que se deben abonar el 100% de los valores cobrados desde el inicio del contrato y devolver el contrato a la compañía origen

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la oferta comercial y la facturación emitida, tenemos constancia que el 22 de julio del presente año, acepto la oferta de la línea [REDACTED] con tarifa [REDACTED] con cuota mensual de 15 euros/mes. En este sentido pasa sus comprobaciones adjuntamos de nuevo a este escrito una copia del contrato firmado digitalmente, con fecha 22 de julio de 2022.

En base a lo descrito le comunicamos al Sr. [REDACTED] que, una vez revisada la facturación correspondiente generada en la Cuenta Cliente [REDACTED], estamos en disposición de afirmar que es correcta en todos sus apartados, tanto en lo relativo a consumos realizados, como a los costes aplicados en los mismos.

Finalmente le informamos D. [REDACTED], respecto a la solicitud de envío de la grabación que por motivos de calidad puede que la llamada sea grabada, no se graban en su totalidad, se trata de un proceso aleatorio y limitado que se realiza para verificar que se siguen los procesos establecidos internamente por [REDACTED].

En su escrito de fecha 10 de mayo de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con el plan de precios aplicado sobre su línea móvil [REDACTED] en fecha 22 de julio de 2022, el mismo está correctamente aplicado en sus facturas, con un importe de 15€/mes (impuestos indirectos incluidos) tal y como se refleja en el contrato adjunto.

Dicho contrato fue aceptado mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección IP: [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características por lo que el cliente dispone de la información necesaria en el momento de la contratación para aceptar o no la oferta, si no se ajusta a la información facilitada previamente. Adjuntamos copia del mismo.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

1º el reclamante refiere que le ofrecen un descuento del 50% de la tarifa [REDACTED] pasando de ser 15 € a 7,50 € por doce meses y empezando el 22 de julio de 2022.

2º El reclamante refiere que el contrato no coincide con la grabación pero que aun así lo firmó al referir el comercial que en las facturas lo vería reflejado, término que no ocurrió.

3º La mercantil no aporta la grabación, refiriendo que las mismas se realizan de forma aleatoria.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, al entender, que en las contrataciones realizadas por teléfono, se formaliza por la grabación, y en este caso dicho documento no se aporta, siendo la mercantil, la única que puede aportarlo, máxime en este caso cuando no coincide lo firmado con lo contratado telefónicamente.

Por lo que la mercantil debe abonar el año ofertado al 50% de la tarifa de 15 € que debería haber sido 7,50 €, con el descuento, y que hace un total de 90 € a favor del reclamante, y cuyo importe debe ser abonado por la mercantil.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a que se aporte la grabación, al no ser este Órgano Arbitral el que realizó la misma, no estando en su poder y siendo la mercantil la que la debería de haber aportado.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.