



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01309.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: El reclamante refiere en el mes de mayo de 2022 suscribe con [REDACTED] mediante grabación consentida los servicios de línea fija, dos líneas móviles y Fibra, incluyendo la oferta la TV esencial gratis. Que según el resumen de oferta remitido el precio del paquete ofertado sería de 30,49 €/mes (IVA incluido) durante 12 meses. Esa misma información sobre el precio de la cuota mensual y su duración se me ofrece mientras se formaliza el contrato telefónicamente. Grabación que apor to a esta junta arbitral. Que, durante los meses de mayo a agosto [REDACTED], cumplió las condiciones contratadas, pero en el mes de septiembre de los corrientes incumple el contrato girando una factura de 62 €. Que interpuesta reclamación ante la operadora me informan ahora que el precio de 30,49 € solo se aplicaba durante los tres primeros meses, transcurrido ese plazo la cuota es de 62 €. Que ante la falta de solución por parte de la operadora interpuse una nueva reclamación, en el mes de septiembre, a través de la asociación de consumidores [REDACTED], de la que apor to el justificante de envío de [REDACTED], de la que no he obtenido respuesta.

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 por escrito en el expediente y solicito. "que proceda REINTEGRAR los importes cobrados de más por no aplicación de la oferta desde septiembre de 2022 y que se me mantenga el precio pactado hasta la finalización del contrato en mayo de 2023".

En su escrito de fecha 13 de abril de 2023 refiere: Con fecha 29/03/2023, se me ha dado traslado de las alegaciones formuladas por la mercantil [REDACTED] a mi solicitud de arbitraje. En ese sentido, les traslado que no estoy de acuerdo con lo manifestado por la operadora, insistiendo en según la grabación que he remitido a esta junta arbitral queda probado que el descuento ofertado era durante los 12 meses y no durante los tres primeros como manifiesta la operadora y solicita:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Las facturas pagadas hasta el día 1-3-2023. La factura de abril del 2023 no está incluida pero si he metido el importe porque la voy a pagar el próximo 1-5-2023 que es cuando cumple el contrato. El cálculo que he realizado es el siguiente: 61.6 € que es la actualización de tarifas menos 30.49 € que sería el importe que deberían cobrarme. Este importe es aproximado, porque puede haber algún error por mi parte.

En su escrito de 30 de mayo de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: En cuanto a que indican que la contratación se firmó vía electrónica indicar que la firma se produce simplemente por el hecho de pinchar en el enlace que envía la operadora sin poder ver y confirmar su contenido antes. La grabación es anterior al envío del enlace, por lo que entiendo que el audio debería tener mayor validez.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que la contratación de los servicios fue realizada el 12 de abril de 2022 y fue aceptada por la Sra. [REDACTED] 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. Adjuntamos copia del mismo.

Asimismo como se puede verificar en la contratación, el descuento ofertado tenía una duración de 3 meses. Tal y como se puede verificar en la factura, el descuento se ha aplicado correctamente hasta su finalización el 31 de julio de 2022".

En su escrito de 5 de mayo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que con referencia a la grabación que nos adjunta, en la misma no se informa de la fecha en la que se está realizando y tampoco se informa al agente de que se está llevando a cabo. Por lo tanto, desde [REDACTED] no podemos admitir a trámite las grabaciones de voz que adjunta ya que sólo son admitidas aquellas grabaciones realizadas y validadas por un tercero.

Asimismo, nos consta la contratación firmada de forma electrónica a través de sms con fecha 12 de abril de 2022, en la que se indica que el descuento se aplica 3 meses.

Dicha contratación fue aceptada por la Sra. [REDACTED] 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. Adjuntamos copia del mismo. Por lo tanto la facturación es correcta"

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

1º El reclamante aporta documento con la oferta de 30,49 € y 12 meses y un grabación en la que se ratifica dicha oferta.

2º El reclamante aporta contrato firmado digitalmente y refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que con referencia a la grabación que nos adjunta, en la misma no se informa de la fecha en la que se está realizando y tampoco se informa al agente de que se está llevando a cabo. Por lo tanto, desde [REDACTED] no podemos admitir a trámite las grabaciones de voz que adjunta ya que sólo son admitidas aquellas grabaciones realizadas y validadas por un tercero".

3º El reclamante cuantifica el importe que le deben ascende a 280 €.

Tras lo cual y, previa deliberación y basándose en el único documento en el que queda acreditado la oferta de 30,49 € por 12 meses y es una oferta personalizada que le hace la mercantil a la reclamante, ya que la mercantil, no aporta documento válido, como la grabación de la contratación y lo que aporta no se puede constatar su contenido.

Así mismo, no se aporta grabación por la mercantil que contradiga o reafirme la adjuntada por la reclamante.

Por ello, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe devolver el exceso de lo facturado de más de la oferta suscrita de 30,49 € durante 12 meses y que asciende a 279 €(31 € por 9 meses).

Le atendió: [Redacted]
Nombre Cliente: [Redacted]
Teléfono Contacto: [Redacted]


Fibra de 600MB simétrica


Fijo con llamadas limitadas de fijo a fijo y fijo a móvil.
1er móvil llamadas limitadas a móviles y fijos e internet limitado.
2do móvil llamadas limitadas a móviles y fijos e internet limitado.

TV ESENCIAL GRATIS

PERMANENCIA 12 MESES - TARIFA DEFINITIVA: 30.49€
TARIFA POR 12 MESES: 30.49€

TOTAL FACTURA
30.49 €

BENEFICIOS

- Navegación continua
- Fibra Simétrica igual de subida y bajada
- Roaming GRATIS a Zona 1de Europa
- Gestiona todo tu servicio desde una sola app
- Instalación y envío de tarjeta GRATIS
- Llamadas limitadas a fijos y móviles de todo operador
- Precio con impuesto incluido

Un saludo
Departamento Comercial [Redacted]

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

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha señalado al pie del documento.

Madrid, 10 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

