



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11053.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Adquisición de Dispositivo:

En Madrid, a 20 de julio 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 el 20/03/2022 se adquirió un teléfono promoción gratis con 2 años de permanencia y sin dar más requisitos o condiciones salvo la permanencia. Manifiesta que en ningún momento se lo informó que iban a cambiar las condiciones del contrato y subir la cuota mensual. El reclamante refiere que venía pagando 180 € al mes y que a partir de la siguiente factura fue de 191,35 €. Se acude a tienda de [REDACTED] y la persona que le atiende le informa que ha sido un error e incluso recibe un correo electrónico manifestando que han admitido la reclamación y le devuelven 9,36 €. Pero a partir de los siguientes meses vuelven a cobrar importes superiores

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita: 1º El cobro de la tarifa y condiciones que tenía antes que me regalarán el teléfono y que le dieron por escrito y asciende a 180 €; 2º anular la operación; 3º La devolución de lo cobrado de más, los meses de junio, julio siguientes; 3º Ser compensado por las molestias ocasionadas.

En su escrito de 15 de diciembre de 2022 refiere: En su día presente una reclamación contra telefónica porque me cambiaron el contrato y subieron la tarifa mensual al adquirir un teléfono móvil. Ya que en la tienda en ningún momento me dijeron que tenía que cambiar de contrato y que me iban a subir la tarifa. De hecho al mes siguiente cuando me vino la nueva tarifa fui a la tienda a reclamar y atendieron mi reclamación devolviéndome el importe contratado de más. Pero en los meses sucesivos, me siguieron cobrando más y ya no atendieron mis reclamaciones. Por lo que solicito seguir adelante con la tramitación de mi queja e ir al arbitraje de consumo

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: Sobre este tema les informo de que, una vez analizado su expediente en detalle, hemos comprobado que con fecha 20/03/2022 solicitó el reposicionamiento al

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

contrato de [REDACTED] con un coste mensual de 190 € y adquirió un terminal [REDACTED] en arrendamiento, cuya cuota mensual era de 0 €/mes para clientes con contrato [REDACTED]. Adjuntamos los contratos para su comprobación.

En consecuencia, sentimos comunicarles que la facturación es correcta.

En su escrito de 14 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Sobre este tema les informo, de que, nos ratificamos en nuestras respuestas anteriores de referencias [REDACTED] y [REDACTED] de fecha 19 agosto y 7 noviembre 2022, adjuntamos nuevamente para su comprobación, junto con el Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivo en [REDACTED] y el pedido del producto contratado [REDACTED] con Dispositivo hasta 1 Gb el 20 marzo 2022".

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

1º que con fecha 20/03/2022 se adquiere un dispositivo coste 0.

2º El reclamante refiere que ante la subida de la factura pasando de pagar 180 € a 191 €, se informan que es por el cambio de tarifa exigido para adquirir un teléfono coste 0.

3º La mercantil refiere que la adquisición del teléfono coste 0 conlleva un cambio de tarifa y que fue informado del mismo, pero de dicha manifestación no aporta documento válido alguno que lo justifique.

4º El reclamante refiere que ante la primera reclamación le informan de que el cobro de más ha sido un error y le devuelven la diferencia aunque en los siguientes meses vuelven a cobrar de más. De dicha manifestación, el reclamante aporta justificante del e-mail enviado por la mercantil.

5º La mercantil refiere haber realizado una bonificación de 11,33 € por este mismo tema y ante las primeras reclamaciones del reclamante.

Tras lo cual este Órgano Arbitral, al no quedar acreditado con documento válido, que el reclamante fuera informado de que la adquisición del dispositivo llevara aparejado un cambio de tarifa con un coste superior, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD sobre las siguientes pretensiones del reclamante:

1º Ante la petición de "El cobro de la tarifa y condiciones que tenía antes que me regalarán el teléfono y que le dieron por escrito y asciende a 180 €": **SE ESTIMA TOTALMENTE la pretensión del reclamante y la mercantil debe facturar por el importe contratado (182,00 €) hasta que terminen los 36 meses.**

2º Ante la petición de "anular la operación": **NO SE ENTRA A CONOCER a no ser competencia de este Órgano Arbitral, sino del ámbito empresarial y los acuerdos entre la mercantil y el reclamante.**

3º Ante la petición de "La devolución de lo cobrado de más, los meses de junio, julio y siguientes": **SE ESTIMA TOTALMENTE la pretensión del reclamante y la mercantil debe proceder a la devolución de los importes cobrados de más con el cambio de tarifa a partir de la factura de 04/05/2022 y hasta la fecha actual 20/07/2023 que asciende a 140 €, a lo que hay que descontar la bonificación realizada por la mercantil (11,33 €). Por ello, la mercantil debe abonar al reclamante la cuantía de 128,66 €.**



Comunidad de Madrid

4º Ante la petición “Ser compensado por las molestias ocasionadas”: **SE DESESTIMA la pretension del reclamante, al no estar cuantificada ni documentada la misma y no ser competencia de este Organo Arbitral.**

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.