



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13035.5/2022

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



Oferta:

En Madrid, a 30 de junio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, 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 a raíz de mudarse de piso, con la necesidad de contratar un servicio de internet, televisión y de telefonía móvil con más prestaciones y ofreciendo la mercantil en su web un producto por los 3 servicios por 50 € por mes, descontado de 55 €, sin plazo de vencimiento para el descuento. Se llama por teléfono, para averiguar más sobre esta promoción el 17 de octubre del 2022 y se indican que esa promoción era para ser contratada por la web. Al comentar el reclamante que prefería, de ser posible, de contratar el servicio y la promoción por teléfono, para no incurrir en ningún error involuntario a la hora de contratar, el agente le indica que, por ser cliente, se iban a mantener el mismo precio que la promoción de la web y por 50 € finales, por tiempo indefinido, ya que la promoción era para siempre y dicha conversación quedó grabado según informa la locución. El agente me envía el contrato por e-mail, le indica que tengo que firmarlo con rapidez para mantener la promoción. Al mismo tiempo, me envía mensajes de texto para realizar la firma verificada del mismo, aduciendo que si no se hace la firma rápido, se perdería el link y con ello la promoción.

Pasadas unas semanas y en las facturas, el precio que me están cobrando es 55 €, sumados 2 € más relativos a un servicio denominado  el que no se pidió ni se menciono por teléfono, los cuales descuentan por un plazo de los primeros 3 meses, y por ultimo haciendo un descuento de 3 € en concepto de "descuento comercial", dando un total de 52 € los primeros 3 meses y 55 € los meses restantes, no siendo lo contratado por teléfono.

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: "Que la compañía  respete la promoción ofrecida, con las mismas prestaciones con las que he contratado verbalmente, por el precio ofrecido y prometido verbalmente (que no es más ni menos que lo ofrecido por la propia empresa en su página de internet, no hay intención de sacar ningún beneficio extraordinario de mi parte)".

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En su escrito de 13 de febrero de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 24 de febrero de 2023 refiere: “En respuesta a su requisitoria, le adjunto al presente el detalle de las facturas que hasta la fecha me fueron cobradas por [REDACTED]. La cuantía económica reclamada por mi parte, es toda aquella que haya superado los 50 € mensuales, ofrecidos según promoción que ya fuera aportada y, a su vez, a lo prometido por llamada telefónica, la que deberá ser solicitada a [REDACTED] ya que debería constar en sus registros, toda vez que todas las llamadas con sus representantes comerciales son grabadas, tal y como se enuncia al iniciar la comunicación telefónica con la demandada. Asimismo, el reclamo es a fin de que, no sólo se me haga la devolución de todo lo cobrado indebidamente a partir de los 50 € mensuales a la fecha de hoy, sino que también se me mantenga la promoción del precio del servicio a 50 €, indefinidamente, tal y como se indica en sus canales de promoción. Los montos abonados a la fecha son los detallados a continuación:

Noviembre: 51.99 €

Diciembre: 52.21 €

Enero: 51.99 €

Febrero: 58.41 €

Sumando un total de 14.60 € extras abonados al día de la fecha, más las facturas cobradas a posterioridad del presente correo, que superen los 50 € ofertados.

Así mismo, informo que, tal y como menciona, finalmente no contraté el dispositivo [REDACTED] y sólo contraté la tarifa en oferta (Fibra+Móvil+TV).

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 en referencia a la oferta comercial, que según figura en el Contrato, el mismo que el Sr. [REDACTED] nos adjunta al expediente; que la oferta comercial consiste en el servicio de fijo, fibra, televisión con el pack [REDACTED] y una línea móvil con los descuentos que a continuación le detallamos, con carácter indefinido:

-Descuento en el Alquiler decodificador de 2,48 € (impuestos no incluidos)

-Descuento en el pack de Televisión [REDACTED] ([REDACTED]) de 4,13 € (impuestos no incluidos)

-Descuento comercial de 2,48 € (impuestos no incluidos).

En relación con esto, y tras revisar las facturas emitidas, le confirmamos que las mismas son correctas, no procediendo recálculo de las mismas ni activación de nuevo descuento.

Le adjuntamos el referido contrato, con firma digital, para su verificación.

En su escrito de 28 de marzo 2023 se refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos en referencia a la oferta comercial, que según figura en el Contrato, el mismo que el Sr. [REDACTED] nos adjunta al expediente; que la oferta comercial consiste en el servicio de fijo, fibra, televisión con el pack [REDACTED] y una línea móvil con los descuentos que a continuación le detallamos, con carácter indefinido:

-Descuento en el Alquiler decodificador de 3 €, impuestos indirectos incluidos.

-Descuento en el pack [REDACTED] ([REDACTED]) de 5 €, impuestos indirectos incluidos.

-Descuento comercial de 3 €, impuestos indirectos incluidos.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En relación con esto, y tras revisar las facturas emitidas, le confirmamos que las mismas son correctas, no procediendo recálculo de las mismas ni activación de nuevo descuento”.

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

1º La mercantil refiere no tener grabación de la contratación y el contrato aportado y firmado digitalmente, no tiene importe de la tarifa.

2º El reclamante refiere no adquirir un dispositivo solo contrató la tarifa en oferta (Fibra+Móvil+TV) y en las facturas no aparece dicho dispositivo [REDACTED], solo la tarifa de teléfono, acorde con la oferta aportada por el reclamante que es [REDACTED] Max de 50 €/mes.

3º En el contrato firmado por el reclamante consta lo siguiente: “La duración del Contrato será de 24 meses. Una vez que se cumpla el periodo de vigencia, el Contrato quedará prorrogado automáticamente por el mismo periodo de duración.”

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, al no tener documento válido con las condiciones contratadas, a pesar de haberlo solicitado a la mercantil, y que, en contrato aportado y firmado digitalmente por el reclamante, no explica las condiciones y cuantías de lo contratado, solo aclara el tiempo de vigencia del mismo.

Por ello, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en los siguientes puntos:

1º La tarifa contratada, según documento aportado por el reclamante, es [REDACTED] [REDACTED] por importe de 50 €/mes, y dicha tarifa se debe aplicar 24 meses desde la fecha de la firma del contrato y prorrogados por otros 24, según fechas que aparecen en el contrato firmado.

2º La mercantil debe re facturar los importes desde la fecha de inicio del contrato, devolviendo al reclamante el exceso mensual de los 50 €/ mes. Dicho importe se debe ingresar en el número de cuenta del reclamante.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a la aplicación de la tarifa de forma ilimitada, ya que no consta dicho dato en ningún documento aportado, incluido el pantallazo con la oferta que se aporta por el reclamante.

Comunidad de Madrid



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.