



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC- 08399-6/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED] empleada pública, acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid,

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El reclamante manifiesta haber recibido una llamada telefónica procedente de un establecimiento de [REDACTED] sito en [REDACTED] de Móstoles en la que le hacen una oferta, mejorando las condiciones contractuales vigentes suscritas con [REDACTED].

El 21/12/2022 acudió al establecimiento para obtener más información sobre la oferta que incluía tres terminales móviles de regalo además de una freidora de aire también sin cargo. Asimismo, se le indica que el coste mensual de la factura por todos los conceptos ascendería a 112 euros. Finalmente suscribe el contrato del que se le indica que será enviado a su correo electrónico. Sin embargo, al no recibir el contrato lo recogió personalmente en tienda.

Comprobado el texto del contrato, aprecia que entre los servicios desconectados se encuentra el llamado "súper wifi", no habiendo sido ésta su voluntad.

De otro lado, recibida la primera factura comprueba que el importe es de 132,25 en lugar de los 112 que le habían indicado.

Puesto en conocimiento de la tienda los hechos, se le informa que ya había sido reclamada por ellos a [REDACTED] la diferencia.

Sin embargo, recibe una segunda factura por importe de 133,50 €.

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

A pesar de las numerosas comunicaciones realizadas al establecimiento y las promesas de solución, dicha solución nunca se produjo.

Solicita el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas

Aporta a la reclamación los siguientes documentos:

- Documento llamado "Resumen de tu contrato"
- Contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles fijas y de Televisión para particulares

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación precisando que ha comprobado que en la factura se le están cobrando conceptos no contratados tales como "súper wifi" y "V Home Mini", además de cuotas de la freidora de aire, a pesar de haberle informado que era de regalo. Aporta a la reclamación las facturas emitidas por [REDACTED] correspondientes al periodo comprendido entre enero de 2023 y enero de 2024.

La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que de conformidad con el contrato es correcto el cobro de cuotas de la freidora de aire ya que así se contempla en el mismo

En lo que se refiere al "súper wifi", expone que consta en el contrato la desactivación del mismo por lo que para su activación el interesado debe solicitarlo a través del Servicio de Atención al Cliente. Finalmente, refiere que el contrato incluye una cláusula de actualización automática de tarifas por haberse introducido por [REDACTED] a partir del 30/10/2022 aspecto que fue debidamente comunicado con la preceptiva antelación, concediendo al cliente el derecho a causar baja.

Se adjunta el documento denominado "resumen de tu contrato y el contrato mismo que consta de unas condiciones particulares y un clausulado de condiciones generales. Se aporta, además, certificado de [REDACTED] relativo a la comunicación mediante SMS al interesado del contrato

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral emite el siguiente laudo:

PRIMERO. – La parte reclamante se muestra en desacuerdo con los importes facturados manifestando, de un lado, que se le están cobrando conceptos no contratados y, de otro, que se

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

le cobra una freidora de aire respecto de la que se le informó, antes de la contratación, que era de regalo.

Resulta, por lo tanto, necesario examinar toda la prueba existente desde la fase precontractual hasta las facturas emitidas a fin de comprobar si el proceso de contratación fue adecuado a las exigencias normativas contenidas en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante TRLGDCU) cuyo contenido toma este Colegio como parámetro de equidad, conforme a la cual se va a resolver. Igualmente es preciso comprobar y valorar el grado de cumplimiento del contrato por parte de la reclamada.

Con respecto a la fase precontractual, se observa que no existe prueba de haber prestado al reclamante información precontractual, sin perjuicio de la información verbal facilitada de la que no existe constancia, tal y como exige el artículo 60 TRLGDCU. Debe el Colegio hacer hincapié en este aspecto no sólo por tratarse de una exigencia normativa sino por la importancia que, en la práctica, cobra la constancia de dicha información precontractual que asegure al consumidor una información suficiente, correcta y conforme con lo que va a contratar, máxime cuando la prestación del consentimiento se lleva a cabo mediante firma en dispositivo electrónico, método que no permite la lectura del contrato a suscribir.

Del examen del documento "Resumen de tu contrato" se extrae que, efectivamente consta la compra de una freidora [REDACTED] Smart Air Fryer 3.5 L EU cuyo pago consta como financiado a razón de 2,40 €/mes (páginas 1 y 5). En el documento denominado "Contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles, fijas y de Televisión para clientes particulares aparte de los datos del cliente, datos de facturación y la fecha y firma no consta ninguna otra información, condiciones generales aparte. Llama la atención que en ninguno de los documentos mencionados se hace constar el número de cuotas a pagar por el cliente por la freidora de aire.

La ausencia de constancia de la información precontractual facilitada y la falta de información contenida en los documentos contractuales respecto del número de cuotas a pagar, con independencia de si se le ofreció o no como regalo, impidió que el consumidor conociese en el momento de la contratación el precio del producto lo que constituye un claro incumplimiento ya mencionado TRLGDCU que exige que se informe al consumidor de "*El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales*"

La consecuencia de la falta de información en el precio es que en ese aspecto el objeto del contrato adolece de la determinación o determinabilidad requerida de conformidad con el Código Civil, por lo que no puede entenderse válidamente contratada la compra de la freidora.

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

La consecuencia de lo expuesto es que el cobro que viene realizándose de dicha freidora es indebido debiendo la reclamada devolver tales importes y dejar de percibir los que resten pendientes, si los hubiera, sin que proceda obligar al reclamante a la devolución del producto dado el tiempo transcurrido desde la fecha del contrato y dado que lo ocurrido es consecuencia de una deficiente información prestada.

SEGUNDO. - En lo que se refiere a los conceptos de “súper wifi” y “V Home mini”, se procede a comprobar que el primero consta en el contrato entre los “servicios que desactivas”, habiendo sido, además, reconocida dicha desactivación por [REDACTED] en su escrito de 30/06/2023 dirigido a la Junta Arbitral de Consumo. Sin embargo, del examen de las facturas aportadas se aprecia que se ha cobrado por dicho concepto la cantidad de 4,96 € en cada factura. Teniendo en cuenta que tales facturas comprenden el periodo de enero de 2023 a enero de 2024, es claro que se refieren a todo el periodo contractual

Lo mismo ocurre con el concepto VHome mini, que es cobrado en todas las facturas del periodo contractual a razón de 3,31 €/mes, a excepción de la factura emitida el 19/01/2024 relativa al periodo comprendido entre el 08/12/2023 al 07/01/2024, no existiendo mención a dicho servicio en el contrato.

En consecuencia, el cobro de ambos conceptos es indebido.

**En virtud de lo expuesto, se acuerda ESTIMAR la pretensión del reclamante determinando que [REDACTED] deberá reintegrar al mismo la totalidad de las cantidades cobradas por los conceptos de Air Fryer, Súper Wifi y VHome.**

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

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

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

Madrid, 11 de marzo de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo

ARBCRS32