

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10286.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 01 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALS:

AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 refiere que en enero de 2023, un Comercial de [REDACTED] le llama desde Valladolid ofreciéndole la oferta que acabo contratando, Contrato nº [REDACTED] pero se realizó una reciente compra aplazada de un dispositivo en su operadora, por lo que se le dijo al comercial que no es posible pasarse a [REDACTED]. El comercial le pide que hable con [REDACTED] y le pida todos los datos de compra y penalizaciones en la que pudiera incurrir. Le doy todos los datos de modelo y coste. [REDACTED] 13 128 GB (681 249 787), Precio de la oferta en [REDACTED]: $9,5 \text{ €} * 12 \text{ cuotas} * 4 \text{ años} = 456 \text{ €}$ versus el precio real del dispositivo que pasa de los 850 €, fecha de pedido: 10/01/2023 Fecha de fin de arrendamiento: 10/01/2027.

Al realizar la portabilidad y suspender las cuotas, le cobran el precio total, perdiendo la oferta. El resultado para el es una penalización por portabilidad en toda regla. Si no paso a [REDACTED] el precio es el de la oferta y no el de mercado. Con estos datos, el comercial de [REDACTED] nos dice que no hay problema, que [REDACTED] es la única compañía que se hace cargo de las penalizaciones por compras aplazadas de dispositivos y que, por los servicios contratados en mi caso (fútbol total 4), [REDACTED] cubre penalizaciones hasta 400 €, previa presentación de factura y justificante de pago. UNICA CONDICIÓN que me pone: por cada móvil que porto (3 en mi caso) debo realizar a su vez una compra aplazada a [REDACTED] del dispositivo que elija. Por este motivo, compro aplazados tres Smart watch que no necesitaba. Para que [REDACTED] se hiciera cargo del los 400 € de sobrecoste por pasarme con ellos. Esta compra aplazada me obliga a una permanencia con [REDACTED] 24 meses que no estaba en su Oferta inicial y que en el Contrato. Insisto al comercial -[REDACTED] tendrá grabadas las conversaciones- que de no ser así no me merece la pena la portabilidad y que tampoco necesito los dispositivos de [REDACTED]. Convenimos en que se trata de una penalización por portabilidad en toda regla. Si no paso a [REDACTED] el precio es el de la oferta y no el de mercado, incrementándose en esos 400 € que ahora reclamo a [REDACTED].

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



Comunidad de Madrid

consta en el expediente y solicita: SOLICITO, por enésima vez a [REDACTED]. Tenga a bien reconocer el compromiso adquirido por el comercial y proceda al abono de los 400 euros prometidos al tratarse de una penalización ocasionada por la portabilidad solicitada por [REDACTED] tras mi advertencia de la penalización. Me liberen de la permanencia de 24 meses que consiguieron mediante engaño, llevándose los tres Smart watch que me vendieron como condición para asumir la penalización y que se demostró innecesaria, previo abono de su valor en mercado (estimo en 100€ cada uno) Son 700 euros que el Comercial de [REDACTED] me vendió y de los que [REDACTED] se desentiende culpando a esa persona de mala actuación. Son muchos meses de reclamación donde es difícil evaluar los daños psicológicos que me están produciendo. Sería deseable una fuerte sanción económica por malas prácticas. [REDACTED] no reconoce los acuerdos de sus Comerciales. A saber, a cuántos habrán engañado como a mí.

En su escrito de 14 de febrero de 2024 se ratifica en lo anterior y añade: He recibido la última comunicación del demandado, [REDACTED], de fecha 12 de febrero. Persiste [REDACTED] en evitar cualquier referencia a la oferta de su comercial, oferta que analizamos en detalle antes de aceptarla. Para [REDACTED], simplemente no existe ni el comercial que los representa, ni las condiciones de la oferta con la que me insistió. Puedo imaginar a decenas de Comerciales de [REDACTED] trabajando hoy mismo y que, muy posiblemente, las condiciones de sus ofertas no serán respaldadas luego por [REDACTED]. Simplemente, ni existirán. Tampoco las conversaciones telefónicas supuestamente grabadas entre Comercial y futuro cliente. Cambios de Comerciales, cambios de móviles, grabaciones perdidas... frustrante. ¿Dónde quedan las condiciones ofertadas por su comercial? Las resumo: El comercial de [REDACTED] insistió en que [REDACTED] es la única compañía que se hace cargo de las penalizaciones por compras aplazadas de dispositivos y que, por los servicios contratados en mi caso (fútbol total 4), [REDACTED] cubre penalizaciones hasta 400€, previa presentación de factura y justificante de pago. ÚNICA CONDICIÓN requerida: por cada móvil que porto (3 en mi caso) debo realizar a su vez una compra aplazada a [REDACTED] del dispositivo que elija. Solo por este motivo y en contra de mis necesidades, me veo obligado a la compra aplazada de los tres Smart watch que no necesito. Si lo dice su Comercial, [REDACTED], le creo. Para mí es [REDACTED] quien me lo asegura. Voy a referirme a la última alegación de [REDACTED] por la que no aceptan mi demanda: "A este respecto y tras revisar la documentación aportada por el cliente en el expediente, les confirmamos que el [REDACTED] no cumple con los requisitos, para poder generar el abono de los 400 euros (impuestos incluidos) reclamados en relación a la devolución de la penalización cargada por el antiguo operador, debido a que el cargo generado en la factura de [REDACTED] que se aporta, es un cargo por amortización de terminales que el cliente mantenía con su anterior compañía, es decir, no es un cargo generado por baja anticipada o compromiso de permanencia ocasionado por la baja de las líneas." Ya había comentado que, efectivamente, [REDACTED] se agarra a que, en que en la factura no aparece la palabra "penalización" y lo que aparece es "Interrupción anticipada arrendamiento (08 Mar) ", que es una penalización en toda regla, como así lo entendió su propio comercial asegurándonos que [REDACTED] sí, [REDACTED] es la única compañía que se hace cargo de las penalizaciones por compras aplazadas de dispositivos. Grabadas estarán (¿estarán?) las conversaciones telefónicas. Ahora exige la palabra "penalización" en la factura, cosa que [REDACTED] sabe que es del todo imposible cambiar en un proceso de facturación. [REDACTED] se agarra a cualquier subterfugio. A todo menos a asumir los compromisos de su Comercial. Lamentando no poder cambiar la factura, [REDACTED] sí se refiere por WhatsApp, a que el concepto es una penalización. Les remito dicho mensaje: [20:20, 25/5/2023] [REDACTED] WhatsApp: [REDACTED], no es posible modificar el concepto de una factura... [REDACTED] añade algo que aporta mayor claridad al concepto: [21:43, 25/5/2023] [REDACTED] WhatsApp: La penalización se te ha generado una vez has realizado la portabilidad de todos tus servicios. ¿[REDACTED] busca "penalización" en la factura? Como es del todo imposible, aquí tenemos "penalización" en WhatsApp de quien me la aplica, [REDACTED]. Y la causa: portabilidad. Más claro no puede quedar especificado: se trata de una penalización por portabilidad. Y su Comercial aseguró que [REDACTED] me la cubría a cambio de comprar aplazados los tres dispositivos que ni necesitaba ni quería. Reitero mi demanda a [REDACTED] a quien agradecería respondiera de manera completa: • Nueva.



Comunidad de Madrid

Que [REDACTED] se pronuncie sobre la aceptación o no de los compromisos contraídos a través de sus Comerciales. ¿Los respalda o los ignora? ¿Se guardan las conversaciones? ¿Todas? ¿Dónde? ¿El cliente o futuro cliente tiene acceso a las mismas? ¿Nos podría decir [REDACTED], si tiene la amabilidad, qué ha sido de su comercial [REDACTED] desaparecido de la escena? Porque bien él, bien las grabaciones, darían luz a esta reclamación. No pido más que lo que se me vendió. • 700€, impuestos no incluidos, (400€ de penalización de [REDACTED] y 300€ por los dispositivos a comprar como condición necesaria, hecho que parece haberse demostrado como falso). • Liberarme del compromiso de permanencia asociado a los tres dispositivos vendidos mediante lo que se ha demostrado un engaño. • Por los daños psicológicos tras meses de reclamación y difícilmente cuantificables sugiero una ejemplarizante sanción económica por malas prácticas. No hay por dónde cogerlo. Solicito de esta Junta Arbitral un veredicto favorable que desanime a [REDACTED] a seguir con este tipo de prácticas engañosas

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Tras realizar un estudio de la reclamación, y en relación a la misma, les confirmamos que el día 01/03/2023 son dadas de alta las líneas [REDACTED] en un pack love, debido a la oferta aceptada por [REDACTED] la cual se aplica correctamente, conforme a las condiciones que detallamos a continuación:

- ☐ Tarifa love futbol 2 con [REDACTED] con un descuento de 10 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses para las líneas [REDACTED], junto con un compromiso de permanencia de 24 meses. (Estas condiciones estarán vigentes hasta el 25/03/2023).
- ☐ Línea adicional sin límites [REDACTED] por 15,95 con compromiso de permanencia de 24 meses.
- ☐ [REDACTED] GRATUITA.
- ☐ [REDACTED] MI [REDACTED] AZUL por una cuota de 1,50 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses.
- ☐ [REDACTED] MI [REDACTED] AZUL x 1.50 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses.
- ☐ [REDACTED] MI [REDACTED] AZUL x 1.50 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses.
- ☐ Alta línea adicional nueva a coste 0 euros.

Aportamos comprobante de ofertas, certificados de aceptación y albaranes de recogida de los dispositivos para su verificación.

En relación a la devolución de la penalización cargada por el antiguo operador, les detallamos que en el comprobante de la oferta aceptada se detalla que, "La bonificación del Compromiso de permanencia del anterior operador, está sujeta a la recepción de la documentación que te hemos solicitado."

A este respecto y tras revisar la documentación aportada por el cliente en el expediente, les confirmamos que [REDACTED] no cumple con los requisitos, para poder generar el abono de los 400 euros (impuestos incluidos) reclamados en relación a la devolución de la penalización cargada por el antiguo operador, debido a que el cargo generado en la factura de [REDACTED] es un cargo por amortización de terminales que el cliente mantenía con dicha compañía, es decir, no es un cargo generado por baja anticipada o compromiso de permanencia ocasionado por la baja de las líneas. Pueden consultar estas condiciones en [REDACTED].

Por otro lado, les queremos señalar que hemos revisado la facturación generada por las líneas objeto de la reclamación en la que no se detecta ningún tipo de anomalía, ya que en todo momento se aplican las condiciones de la tarifa, descuentos ofrecidos y cuotas de los dispositivos adquiridos por el sistema de venta a plazos, por lo que no es posible la anulación del compromiso de permanencia solicitado por el cliente.

Para finalizar, les confirmamos que el cliente a fecha del presente escrito, se encuentra al corriente de pago en marca [REDACTED]

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.



Comunidad de Madrid

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE MADRID por [REDACTED].

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado por el reclamante la oferta que le realizarón por teléfono al no tener documento válido que lo justifique, y que solo son manifestaciones de una y otra parte, pero sin sustento por escrito que lo fundamente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al no quedar acreditado de forma fehaciente la oferta suscrita.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 01 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL