



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10760.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

D. [REDACTED], 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 recibe una llamada del teléfono [REDACTED] donde se le indicó que por ser cliente y por fidelidad se le regala una Tablet sin coste alguno solo 7 € por los gastos de envío de la Tablet. En ningún momento recibe llamada para realizar la contratación posteriormente la factura de fecha de emisión 20 de febrero recibo un cargo de 11,27 € más IVA y el número de teléfono [REDACTED] y 7€ por cuota de dispositivo.

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 en el expediente y solicita: "Dejen de realizar cargos por la Tablet y número de teléfono y que reintegren todos los importes desde febrero del 2023 procedan a mandar un mensajero para retirar la Tablet".

En su escrito de 18 de octubre de 2023 refiere: "La contratación no se hizo por SMS como ustedes dicen. No aportan los SMS y estoy harto de solicitar la grabación en la que dicen que hemos aceptado".

En su escrito de 24 de enero de 2024 refiere: "concreto mi pretensión cuantificándola de manera actualizada a fecha de hoy, [REDACTED] me está reclamando el importe de 414,15. Yo reclamo que se anulen los importes de la Tablet y cuotas del teléfono desde la fecha que empezaron a cobrarlas sin haberlo consentido como manifesté en la reclamación. Adjunto todos los recibos y solicito que me lo anulen, reclamar que he solicitado en múltiples ocasiones la grabación de la llamada en la que ofrecieron a mi marido que no es el titular de este contrato y no me lo mandan porque no les interesa, le engañaron ofreciéndole una Tablet que solo pagaría 7 de gastos de envío, por ser un cliente de más de dos años".



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras un estudio de la reclamación, en relación a la oferta con dispositivo Tablet, les comunicamos que con fecha 08/02/2023, la cliente contrató la nueva numeración [REDACTED], con dispositivo [REDACTED], con precio de 15 € con impuestos durante 24 meses y después de 8 € con impuestos, con compromiso de permanencia de 24 meses.

Se anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado y se procede a su envío como adjunto al presente escrito para que conste que esta parte cumplió con las garantías que exige en este sentido la regulación vigente. SMS certificado, recibido y aceptado por la línea [REDACTED], de la que también es titular Dña. [REDACTED] realizada por parte de una entidad independiente en cumplimiento de la normativa de contratación a distancia anteriormente citada a los efectos oportunos. Así mismo aportamos el comprobante de venta con el detalle de la oferta aceptada.

En cuanto a la grabación de este contrato, les comunicamos que, al haber sido tramitado por SMS certificado, no disponemos de la grabación del mismo, para poder aportarla al expediente.

En este sentido, les comunicamos que la oferta previamente descrita es la que se ha aplicado de forma correcta en las facturas emitidas.

Les comunicamos que, tras desestimar la reclamación existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 346.35 € con impuestos de las facturas 20/05/2023, 20/06/2023 y 20/07/2023, cuya copia les adjuntamos.

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

1º La mercantil solicita un importe de 346,35 € incluyendo la tarifa de la línea [REDACTED] y la cuota de la tablet

2º No hay grabación de lo que contrató la reclamante y lo que le ofrecieron, pero sí un SMS en el que no queda acreditado lo contratado.

3º La reclamante a fecha de este Laudo abonó tres cuotas de la tablet (7 € cada cuota) y de la línea (6,61 €+ IVA cada una).

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no queda acreditado las condiciones de contratación en soporte válido, ya que en el SMS aportado no se acreditan, y al realizarse la contratación por teléfono, se debería aportar dicha grabación como documento que confirme y aclare lo contratado.

Por ello, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe proceder a reintegrar las cuotas abonadas hasta la fecha de la tablet y la cuota de la línea [REDACTED] de los tres meses abonados por la reclamante que asciende a 21 €(tablet) y 24€(cuota línea) y proceder a recoger la tablet en su domicilio sin coste para la reclamante.

Así mismo, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones solicitadas por la mercantil en la cuantía de 325,35 €, de las facturas de mayo, junio y julio de 2023 en las que hay consumo. A dicho importe hay que descontar la cuantía abonada de más por la reclamante que asciende a 45 €(a 21 € tablet y 24 € cuota línea).

Por ello, la reclamante, debe abonar a la mercantil la cuantía de 280,35 €. Dicho importe se puede abonar en dos partes cada una de 140,175 €.

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
ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

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, 09 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]