



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12033.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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

[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 el pasado mes de Enero de 2023 recibe una llamada de la merantil para ofrecerle una nueva tarifa que mejoraba las condiciones de la que está en vigor actualmente en la misma compañía. Además de mejorar la tarifa, durante esta llamada, le dicen que le regalan un dispositivo a elegir entre varios modelos de teléfono móvil o una Table, todo ello basado en los años que lleva en la compañía y además por ser muy buenos clientes. El comercial le informa que le mandan un SMS y que pase por la tienda elegida a recoger la Tablet sin coste ninguno. El SMS se recibe el 7 de febrero de 2023, pasando a recogerlo el 12 de febrero de 2023. En la hoja de recogida que le dan a firmar pone que el importe mensual será de 11,42 € y el reclamante refiere que verbaliza que no, que era sin coste y la comercial de la tienda le explica que efectivamente es práctica habitual con algunos clientes para fidelizarlos y que no cobraran nada, pero que ellos como franquicia deben formalizar como una venta para que luego [REDACTED] se lo compense.

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:

“1º Que cumplan con las tarifas contratadas de manera telefónica.

2º Devolución de las cuotas cobradas del seguro de la Tablet y que no nos cobren más.

3º Que entreguen las grabaciones realizadas con la empresa [REDACTED] donde su suscribe un contrato de alquiler mensual con coste mensual de una Tablet y un seguro de la misma”.

En su escrito de 30 de mayo de 2023 refiere:” les confirmo que NO se ha solucionado el problema con [REDACTED]. A día de hoy no tenemos ninguna comunicación por parte de la compañía y todo lo que exponen como respuesta es totalmente falso. Me reitero en mi escrito que les presenté y como prueba están las grabaciones que se realizaron en las que queda más que claro (porque repetí en varias ocasiones que me confirmasen la gratuidad del dispositivo) la falsedad de las palabras de [REDACTED]”.

ARBCRS32

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 16 de septiembre de 2023 refiere: “que recibida la contestación de [REDACTED] no estoy de acuerdo con la misma. se hizo una grabación de voz en la que se contrata la adquisición de la Tablet a coste cero y no hay forma de que la compañía la aporte como llevo solicitando desde el inicio de este expediente. cuando se me hizo entrega de la Tablet en la tienda se me obligó a firmar el albarán para poder dármele con la excusa de que si no lo firmaba, [REDACTED] no se la pagaba a la tienda, pero que para mí era totalmente gratis. obviamente me han engañado, por ese motivo solicito la grabación de voz que [REDACTED] no quiere aportar porque en ella queda claro su engaño. y obviamente por ese mismo motivo lo único que aportan es el albarán de la tienda que "maliciosamente" me hicieron firmar solicita sea requerida a la compañía [REDACTED] la grabación de voz en la que se contrata la Tablet a coste cero, y sea aportada al presente procedimiento para su resolución”.

En su escrito de fecha 22 de marzo de 2024: “Escrito de alegaciones para la audiencia escrita el próximo día 22 de marzo de 2024 debido a la falta de resolución del litigio. Ante todo quiero que quede claro que es [REDACTED] la que se pone en contacto con nosotros, y utilizando la excusa de lo buenos clientes que somos, los años que llevamos con ellos y como premio a nuestra fidelización nos quieren premiar con un dispositivo gratuito y un descuento en factura. Así empezó todo. Lo único que me gustaría añadir e insistir a los escritos y documentos ya aportados es la aclaración de que nuestra única defensa y donde todo se puede esclarecer son las GRABACIONES que realiza [REDACTED] cuando se realiza la contratación/regalo del dispositivo, así como cuando nos llaman para ofrecernos el dispositivo gratuito, dándonos a elegir entre diferentes posibilidades. En dichas grabaciones que [REDACTED] realiza queda clara nuestra postura (se reitera varias veces en la grabación que el dispositivo es gratuito) y el engaño que nos han realizado, ya que cuando fuimos a la tienda física situada en [REDACTED] de Majadahonda a recoger el dispositivo nos hacen firmar el albarán de entrega que consta en el expediente y al decirles que era erróneo ya que el dispositivo es gratuito nos informan que es solo protocolo, que si ellos no ponen esos importes no perciben el pago de este dispositivo por parte de [REDACTED]. Para poder aportar dichas grabaciones se realiza a [REDACTED] una petición de las mismas el 15 de Abril de 2023 a las 13:58. El operador se niega a darnos las mismas y tampoco nos aporta ningún teléfono para poder reclamarlas, ni ningún responsable con el que poder hablar. En todos los escritos que se han presentado hemos hecho siempre incapié en las grabaciones, haciendo siempre caso omiso por parte de [REDACTED]. Nuestras únicas pretensiones son que [REDACTED] nos devuelva todas las cantidades cobradas indebidamente del dispositivo, así como la indemnización legalmente establecida para estos casos por los daños y perjuicios que todo esto nos está ocasionando”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: “En relación a lo anterior, respecto a las cuotas asignadas para el dispositivo adquirido en febrero de 2023 (solicita la grabación), seguro móvil y descuento aceptado, les informamos de que el 06/02/2023 el cliente adquirió un dispositivo a coste promocional modelo [REDACTED], asociado a la línea [REDACTED], con un pago establecido de 24 cuotas de 11,42 euros (impuestos incluidos), por la venta a plazos acordada, y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato. Se adjuntó albarán de entrega en la notificación.

En cuanto a la grabación solicitada en la que se informe al cliente que las cuotas del terminal contratado son a 0 euros, les señalamos que no consta la misma.

Asimismo, les notificamos que, en esa misma fecha, el cliente aceptó una oferta de descuento de 60 euros (impuestos incluidos) desglosados en 24 meses, la cual está siendo aplicada correctamente. Se adjuntó comprobante de oferta en la notificación.

Por otra parte, les comunicamos que, respecto al seguro móvil asociado al dispositivo [REDACTED] al no disponer de registro con la aceptación del mismo, en fecha del 15/05/2023 se procedió a su anulación y se realizó una devolución de 8 euros (exentos de impuestos), correspondiente a la cuota mensual del seguro móvil cobrada en las facturas de



Comunidad de Madrid

12/04/2023 y 12/05/2023, la cual quedó reflejada como descuento en la factura de 12/06/2023. Se adjunta factura para su comprobación en la notificación.

Para finalizar, les señalamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca

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.

SOLICITA

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

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".

En su escrito de 13 de marzo 2024 se ratifican en lo anterior.

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

1º El reclamante refiere que le ofrecen una Tablet a coste "0" y la contratación se realiza por llamada telefónica y se recoge en tienda física.

2º La mercantil no aporta documento alguno de la contratación online ya que refiere no tener la grabación.

3º El reclamante refiere que en el documento de la recogida de la Table, ponía un importe mensual de 11,42 €, por la adquisición del dispositivo y despues de la explicación de la tienda no añadió disconformidad alguna por escrito sobre el abono de dicho importe.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al entender que la oferta que le realizaron telefonicamente no coinciden con lo que firmó en la tienda física a la que fue a recoger el dispositivo y a pesar de aperecer el coste mensual de 11,42 € lo acepta sin poner ningún reparo por escrito.

Por ello, el reclamante debe seguir pagando el importe del terminal hasta la fecha de terminación de la oferta.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 22 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL