



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13134.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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 el día 10 de agosto le llaman del número de teléfono [REDACTED] del departamento de recaptación de clientes de [REDACTED] para hacer una oferta por ser cliente de [REDACTED] compañía low cost de [REDACTED] le manda contrato para firmar y remitir a la dirección [REDACTED] com, cosa que hace ese mismo día. El 22 de agosto se pone en contacto con [REDACTED] al 1444 a las 11:10, para ver si su contrato es legal y va a pagar lo que pone el contrato. Al colgar, manda email, a las 11:31, a la dirección de correo [REDACTED] para que me digan si es legal el contrato firmado, no recibo respuesta. Quería saber si el contrato era legal para poder desistir de la portabilidad, ya que [REDACTED] da un plazo de 14 días para eso, desistir. El día 13 de septiembre, vuelve a llamar a [REDACTED] / le dicen que saben de la incidencia, pero el departamento la cerró sin contestar. Pide que le actualicen la cuota de su pago a lo firmado en el contrato y le dice que volverá a pedir al departamento que le de contestación. Le llaman el día 14 de septiembre por la tarde 5:20, desde el número [REDACTED] para decirle que ese contrato está manipulado y no es válido y que tengo permanencia de un año y que el mejor precio que le pueden dar es unos 79 €, le pregunté si quitaba una línea como se quedaba y se quedaba a 59 € aproximadamente y acepta y a la vez que iba a denunciar en consumo (no se si a la policía también) el contrato por no estar de acuerdo con las nuevas condiciones impuestas.

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 quiero que me digan, quien ordeno la instalación de la fibra y la portabilidad de mis líneas, para poder actuar contra esa persona que pide la portabilidad y quisiera saber porque ellos hacen todos esos trámites sin un contrato firmado 2º, la opción de poder darme de baja cuando quiera sin penalización 3º, ya que ellos tienen el supuesto contrato



Comunidad de Madrid

manipulado desde el día 22 de agosto y no me comunican esa incidencia, hasta que yo vuelvo a llamar en septiembre, me respeten lo que pone el contrato, una tarifa de 40 € mes (IVA incluido)".

En su escrito de 13 de noviembre de 2023 refiere: n primer lugar, no enmendó contestadas mi reclamación por parte de [REDACTED] siguen sin contestar a una de las demandas principales, mi llamada de teléfono del día 21 de agosto y el email con el supuesto contrato falso, y esa es mi principal queja ya que si contestaran a eso se darían cuenta de que lo han hecho mal y de que hay prueba de mi solicitud de verificación de contrato y no hay contestación para que se pase el plazo y no me pueda ir de [REDACTED] y tener que cumplir un contrato que yo no firme y con el cual no estoy de acuerdo. al seguir sin contestar a ese punto, se sigue viendo la mala fe de [REDACTED] y me tendrían que dar la razón La contestación de [REDACTED], que es mandar un supuesto "contrato" firmado o consentido por mí, cuando me han negado la existencia de cualquier contrato me parece una falta grave en él, supuesto, código de la compañía. Además, soy delegado sindical de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, concretamente de la parte de la Administración de Justicia. Y me pase por el local de los Peritos Judiciales de los Juzgados de plaza castilla, y me comentaron al ver el documento/contrato, que ese tipo de contrato es muy fácil de falsificar y que se podría anular en un juzgado sin muchos problemas viendo todos los antecedentes que hay. Me reitero en mis reclamaciones anteriores y les indico que: En mi anterior compañía de telefonía e internet, con 4 líneas móviles, las cuatro con llamadas ilimitadas, una con 10 Gb y las otras tres con 5 Gb (que me sobraban todos los meses Gb), además tenía cortado el envío de mensajes en las cuatro líneas, ya que las de mi padre y madre enviaban mensajes en blanco y a mí se me cargaban los mensajes sin ser mensajes reales, y con fibra en casa de 300 Mb, suficiente para lo que hago en casa, pagaba 36,80 € de media mensual, adjunto cargo en banco, ANEXO I Que tengo el [REDACTED] por 49,90 € al año, ANEXO II, ofertado por [REDACTED] Que también pagaba a una plataforma de streaming con más de 190 canales, ANEXO III, que pagaba 7,99 € mensuales, ANEXO IV ESTAS CANTIDADES SUMABAN AL MES UNA MEDIA DE 44,80 €/MES MAS LA PARTE PROPORCIONAL DE AMAZON 4,16 €/MES Con esta media de gasto en telefonía y streaming, yo "VOLUNTARIAMENTE" (no se lo cree nadie), voy a pagar más de ciento diez euros sin recibir ninguna contraprestación o prebenda, ¿gigas ilimitados??? Las líneas de mi padre y mi madre no gastaban, llamadas entre 15 y 25 al mes. La de mi pareja, con wifi en casa y en el trabajo, poca giga gastaba y llamadas ilimitadas igual que ahora, mi línea la [REDACTED], si gastaba más gigas, tenía 10gb al mes. Y para ver películas en casa, me sobraban los 300 Gb que tenía contratada. Me dice [REDACTED] que yo voluntariamente les voy a regalar una media de 70€ al mes sin más. No es lógico. [REDACTED], si quiere ajustar precio a mis necesidades reales, se podría bajar, la alta contratación de servicios en estas líneas y velocidad de la fibra, tampoco necesito teléfono fijo. Que, además, una de mis hermanas tiene cuenta de [REDACTED] y tiene creado un perfil con mi nombre, ANEXO V. Por lo tanto, tengo otra plataforma de streaming, también ofertada por [REDACTED] SOLICITA: Los datos de contacto de la entidad que supuestamente firma el contrato, para querellarme contra ellos judicialmente, además de los datos de la persona que contacto conmigo, nombre, apellidos, DNI, dirección o cualquier otro dato para poder poner la denuncia contra esa persona, que es con la que mantuve las conversaciones por teléfono y por el chat de WhatsApp en el número de teléfono [REDACTED]. Una explicación y contestación a mi correo de fecha 21 de agosto por él, supuesto contrato manipulado, en el plazo que me dijo el operador de [REDACTED] entre 24 y 48 horas, en el cual yo podría haber desistido de la instalación y no hubiera pasado nada más. Quien gestiona el correo de ono-vodafone, ya que ono fue comprada por [REDACTED] no creo que sea un dominio que alguien tenga y suplante la identidad de [REDACTED] por lo visto anteriormente Llevo desde el principio llamando a [REDACTED] y mandando email para que me digan si es real el precio del contrato que firme, para poder actuar en consecuencia. Quedarme en [REDACTED] o volver a mi antigua compañía de telefonía, ya que estaba dentro de los 14 días que hay para rechazar la portabilidad y poder dar de baja todo. Ellos actuaron de mala fe y conscientes de que se acababa



Comunidad de Madrid

el tiempo para poder irme sin penalización, que además el contrato que firme era sin penalización de ningún tipo. Espero que se quite la permanencia o que se me respete el precio del contrato que me mandaron de 40 €, ajustando velocidad de fibra, y quitando línea fija, bajando los Gb al mes, quitando algo de streaming o viendo y ajustando las cosas contratadas a mis necesidades. No soy ninguna ONG para pagar o regalar 70 € al mes a [REDACTED] por lo que yo tenía. No tengo problema en irme a otra compañía o en quedarme en [REDACTED] siempre y cuando se ajuste a mis necesidades reales. Quien se puede creer, que yo, una persona normal, se cambie de compañía de telefonía e internet para pagar, sin ninguna contraprestación, a pagar el doble de telefonía, no tiene lógica por eso pido, que se rescinda este contrato en fraude o se me respete el único documento que yo tengo, y que en la conversación de WhatsApp (mandada cuando presente la demanda) solo consta el que yo mande, solo se habla del contrato que me mandaron desde el correo de ono-vodafone y es el que reenvié a [REDACTED] y encima ellos, [REDACTED], en la última conversación que mantuve, me dijeron que no había ningún contrato suscrito, solo la transcripción que realizaron en la llamada del día 14 de septiembre solicito que de una vez por todas [REDACTED] asuma su culpa de un contrato fraudulento y mala fe al no contestar a mi llamada e email del día 21 de agosto, en la cual estaba en plazo para poder volver a mi antiguo operador sin ningún tipo de penalización, tampoco se me ha facilitado ningún dato de la persona o personas, contra las que iré judicialmente, por falsedad documental y fraude de contrato y si, [REDACTED] se va a reiterar en los mismos puntos sin contestar a esta alegación importantísima, ya que se demuestra la mala fe de [REDACTED] tomen ya ustedes, consumo, una finalización de reiteración de datos ya que [REDACTED] no contesta a mis pretensiones y presenta un documento fraudulento, que no he firmado, por los hechos anteriormente presentados. no tiene lógica que yo voluntariamente quiera pagar 70 euros al mes por mas casi lo mismo que tenía, me mejora solo en [REDACTED] me costaría unos 9 euros al mes si lo contrato por mi cuenta y sin ninguna contraprestación. yo no tenía permanencia en ningún contrato de los anteriormente mencionados y ahora tengo permanencia y un pago muy superior al mensual que yo tenía en telefonía, internet y televisión. me reitero en mi solicitud de cancelación de contrato por engaño y falsedad en documento y por supuesto que sea sin penalización

En su escrito de 15 de marzo de 2023 refiere: EXPONE: Que nadie se ha puesto en contacto conmigo desde [REDACTED] que sigo adelante con mis justas pretensiones SOLICITA: Tengan a bien el dar veracidad a mis pretensiones, ya que he demostrado la mala fe de [REDACTED] tanto en el contacto de su comercial conmigo, que me engañó, está presentada la conversación de WhatsApp en la cual pregunto varias veces por la oferta que me hizo de 40€ mes (pagaba 59,40€ y desde enero me han subido a 60,52€, subida que tampoco entiendo si tengo, supuestamente, un contrato por un año a precio fijo) y su afirmación a la contestación, como por mi llamada de teléfono el día 22 de agosto en la que les pregunto que si es verdadero el contrato, el cual mando esa misma mañana, y en la conversación me dicen que se pondrán en contacto conmigo con la respuesta que sea sobre ese contrato. No recibo contestación, que me dijeron que se pondrían en contacto conmigo, y eso me dio a entender que el contrato era válido a todos los efectos y por eso me despreocupe de más contactos con [REDACTED]. También espero que me faciliten los datos de la entidad y de la persona que me hizo la llamada, ya que me engañaron, sacaron datos de mí sin mi consentimiento en la llamada, se saltaron la ley de protección de datos y quiero esos datos para ejercer mis acciones legales contra ellos.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En este sentido, ponemos en su conocimiento que, revisado el documento, el Sr. [REDACTED] ha firmado una cuota de 113,78 € (impuestos indirectos incluidos).

No obstante, le comunicamos que, en garantía de calidad, con fecha 14 de septiembre de 2023 se ha procedido a tramitar un 50% de descuento sobre los servicios contratados durante 12



Comunidad de Madrid

meses, después de la aceptación por parte del Sr. [REDACTED] conversación telefónica con un agente de nuestra compañía; y, la desactivación de la línea [REDACTED]

En el orden de las cosas, le comunicamos que todo ello ha quedado registrado en nuestro sistema con el número de incidencia [REDACTED] y la aplicación del descuento y la desactivación de la línea ha quedado registrado con en la orden número [REDACTED].

Expuestos los hechos anteriores, le comunicamos que la cuota actual de los servicios [REDACTED] de D. [REDACTED] asciende a 59.39 € (impuestos indirectos incluidos) desde el 14 de septiembre de 2023 al 15 de septiembre de 2024, asociado a un compromiso de permanencia que finaliza el 15 de septiembre de 2023.

Por último, informarle que D. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 48.96€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente parte de la factura emitida del 15 de septiembre de 2023 en concepto de cuotas de servicios contratados, y cuya reconvención expresa le solicitamos".

En su escrito de 25 de octubre de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que tenemos constancia del contrato suscrito con fecha 11 de agosto de 2023 firmado y verificado digitalmente mediante SMS desde la línea [REDACTED] y la dirección IP [REDACTED].

En este sentido, ponemos en su conocimiento que, revisado el documento, el Sr. [REDACTED] ha firmado una cuota de 113,78€ (impuestos indirectos incluidos).

No obstante, informarle que, en garantía de calidad, con fecha 14 de septiembre de 2023 se ha procedido a tramitar un 50% de descuento sobre los servicios contratados durante 12 meses, después de la aceptación por parte del Sr. [REDACTED] en conversación telefónica y la desactivación de la línea [REDACTED]

Asimismo, le comunicamos que todo ello ha quedado registrado en nuestro sistema con el número de incidencia [REDACTED] y la aplicación del descuento y la desactivación de la línea ha quedado registrado en la orden número [REDACTED]

Expuestos los hechos anteriores, ponemos en su conocimiento que la cuota actual de los servicios contratados a nombre de D. [REDACTED] asciende a 59.39€ (impuestos indirectos incluidos) desde el 14 de septiembre de 2023 al 15 de septiembre de 2024, asociado a un compromiso de permanencia que finaliza el 15 de septiembre de 2024.

Por último, informarle que los servicios de fijo, fibra y televisión fueron instalados en el domicilio del Sr. [REDACTED] el día 14 de agosto de 2023, por lo que no tenemos constancia del contrato que indica haber realizado con fecha posterior.

Adjuntamos facturas y contrato para su comprobación.

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

1º El reclamante refiere haber recibido una oferta de 40 € y de fecha 21 de agosto de 2023. De dicho contrato no se aporta información alguna por la mercantil, pero si es aportado por el reclamante y desde un e-mail de la compañía.

2º La mercantil y el reclamante coinciden haber firmado un contrato posterior con unas condiciones menos ventajosas para el reclamante, pero aun así lo firma y lo acepta.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y quedando acreditado la existencia de un contrato previo con unas condiciones más ventajosas para el reclamante, pero sobre el que la mercantil no se manifiesta aunque proviene de una dirección de correo con dominio Vodafone.es y dejando al reclamante en una situación de indefensión, máxime cuando posteriormente firma otro con condiciones menos favorables, pero se firma con el consentimiento de ambas partes.

Por ello, en EQUIDAD, este Colegio Arbitral, ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y a la recepción de este Laudo, el reclamante se puede marchar de la mercantil,



Comunidad de Madrid

sin permanencia alguna.

Así mismo, se DESESTIMAN las demás pretensiones del reclamante.

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, 19 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: