



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13454.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el pasado 11 de abril de 2023 a las 15:56 horas recibe llamada del número [REDACTED] en el que un comercial preguntaba por él y en nombre de la compañía [REDACTED] para mejorarle la oferta. Para compensar la subida del IPC que había sufrido, alegando que como la compañía supuestamente no había informado correctamente de esta subida a los clientes, era una forma de compensar a los mismos. Ofreciéndole en su caso el volver a pagar la cantidad de 43 € en lugar de los 48,50 € que estaba pagando en ese momento. Le indican que tiene que hacer unos pequeños cambios en las tarifas de las dos líneas móviles que tiene, pero que no va a notar la diferencia. Pasando la línea [REDACTED] de limitada avanzada a básica. Todo ello hablando bastante rápido y haciendo una grabación de las nuevas condiciones de manera bastante rápida. En el final de la llamada le pide que confirme qué oficina de Correos me viene bien para recoger una supuesta tarjeta que me viene de promoción. A lo que cuando pregunta por la tarjeta le dice que es parte de la promoción. Se firma el contrato digitalmente.

Con fecha 13 de abril se recoge en la oficina de Correos de Torrejón de Ardoz dos paquetes conteniendo una tarjeta SIM cada uno, pero estas tarjetas pertenecen a unos nuevos números que el reclamante refiere que no sabía que había contratado y al entrar en la aplicación de [REDACTED] puede comprobar que dispone de dos nuevas líneas que yo no he contratado y que a partir de ahora va a pagar 86,39 € en lugar de los 48,50 € que vengo pagando. Vamos el doble de lo que me había dicho el comercial.

Con fecha 18 de abril contacto a través de WhatsApp con el servicio [REDACTED] de tú a tú. Donde el agente que le atendió canceló las dos líneas móviles que habían contratado. Indicándome el id [REDACTED] sobre la queja efectuada por ese medio y solicito que dejen sin efecto los cambios realizados en su tarifa. Quedando la misma en los mismos términos que estaba antes del pasado 11 de abril de 2023. Y que se investigue por el departamento que corresponda este tipo de ofertas.

El pasado 26 de agosto de 2023 recibe un cargo en su cuenta por un importe de 216.95 € procedente de [REDACTED] y en el teléfono al número de atención al cliente y le indicaron que se trataba de una penalización por permanencia.

Tras remitir reclamación a la empresa [REDACTED] y recibir respuesta negativa a la solicitud de devolución del importe cobrado indebidamente, interpongo la presente solicitud de arbitraje.

El Órgano 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 por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Rectificar la factura indebida y procedan al reintegro de las cantidades abonadas indebidamente por mi parte. Anulen el importe de 216,95 € en concepto de penalización por



Comunidad de Madrid

baja anticipada, a la vista de la oferta frudulenta emitida por ustedes”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] le comunicamos que [REDACTED] aceptó el día 11 de abril de 2023 un Descuento de Fidelización, asociado al servicio [REDACTED] Ilimitada Max (Fibra 600Mb) [REDACTED] a un compromiso en el servicio de 12 meses. Adjuntamos al presente escrito la oferta comercial, así como una factura, para su comprobación.

Puesto que dichos Servicios [REDACTED] fueron dados de baja con fecha 13 de mayo de 2023, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 179,30 € (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. Por tanto, la facturación es correcta”.

En su escrito de 14 de abril de 2024 refiere:” Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED], le comunicamos que nos retiramos en nuestro escrito de fecha 9 de noviembre de 2023 en el cual se informaba de lo siguiente.

Le comunicamos que [REDACTED] aceptó el día 11 de abril de 2023 un descuento de fidelización, asociado al servicio [REDACTED] Ilimitada Max (Fibra 600Mb) [REDACTED] con un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses.

Adjuntamos al presente escrito la oferta comercial, así como una factura, para su comprobación.

Puesto que dichos servicios fueron dados desactivados con fecha 13 de mayo de 2023, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 216.95 € (impuestos indirectos incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso.

Por último, indicar que no corresponde anulación del cargo objeto de controversia”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado que lo firmado digitalmente por el reclamante, sea lo ofertado por la mercantil y que sea lo que se aporta al expediente como oferta comercial, pero sin constancia alguna de ser lo ofrecido al reclamante, ya que la contratación se realizó por teléfono y lo que puede acreditar lo contratado es dicha grabación.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, entendiendo que de la contratación telefónica de fecha 11 de abril de 2023, no hay documento válido que justifique lo que contrato el reclamante, ya que la mercantil no aporta el único documento acreditativo, al realizarse la misma telefónicamente y no siendo la firma digital que confirme lo que se contrata, sino solo que se firma.

Como documentación aportada, hay un chat en el que el reclamante manifiesta tanto en fecha 13 y 18 de abril, su malestar ante la contratación y su portabilidad a otra compañía y todo ello, antes de los 14 días del periodo de desistimiento.

Por ello, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe proceder a reintegrar al reclamante la cuantía de 216,95 € de la factura [REDACTED] en concepto de penalización.

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



Comunidad de Madrid

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.