



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13680.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de julio 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 día 22 de junio recibe una llamada del departamento de calidad de [REDACTED] para indicarle que como había hecho una compra con anterioridad, no le habían comentado que había una oferta añadida de un reloj de pulsera Honor y unos cascos inalámbricos que tienen un coste de 5 € mensuales durante 24 meses y que [REDACTED] le aplicara un descuento de 5 € en la factura para que le salgan gratis. Le envía el comprobante del descuento y el coste de los productos y siempre condicionado a la permanencia en dos líneas por esos 24 meses. Recibe un correo en que dice: "Le informo que he recibido un correo para contratar un seguro de salud con Mapfre", y al preguntar que es le dice que es publicidad manifestando el reclamante, no estar interesado en él.

Le realizan una grabación en la que le dice las condiciones que son gratuitos los productos con el compromiso de 24 meses en las dos líneas afectadas. El reclamante refiere que en ningún momento se le dijo que la adquisición de esos productos estaban ligados a la contratación de la póliza de seguros.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "La devolución de las cuotas de 5€ pagadas y la aplicación del descuento prometido como queda reflejado en la grabación".

En su escrito de 7 de mayo de 2024 refiere: "No estoy nada de acuerdo con lo que pone en el escrito, les envié copia de la grabación efectuada el día 22 de junio de 2023 (grabación que fue efectuada por [REDACTED]), en ella podrán observar cómo en ningún momento se asocia la adquisición de esos productos a la contratación de un Seguro de Salud con Mapfre. En dos momentos aparece en la citada grabación la referencia del seguro, en la primera la persona que me llama me dice que eso es publicidad y en la segunda es cuando recibo un mensaje de texto anunciándome la contratación de dicho seguro, a lo que le respondo que no estoy interesado y me responde que como es gratuito el primer mes el deja dada la orden de cancelar el seguro el día 22 de julio. En ningún momento asocia los productos al seguro Paso a detallarles los momentos de la grabación 1. Se presenta diciendo que llama del Departamento de Calidad de [REDACTED] 2. En el minuto 2 con 30 seg. Me dice que junto con el teléfono que había adquirido anteriormente, había una oferta que seguramente no me habían dicho de unos auriculares inalámbricos Xiaomi y una pulsera Honor gratuitos y que llevan un Seguro de Salud totalmente gratis por ser cliente antiguo 3. En el minuto 5 con 13 seg. Dice que [REDACTED] me aplicaría un descuento de 5 € al mes para suplir el coste de los dispositivos 4. En el minuto 12 con 45 seg. Le informo que recibo un correo para activar un Seguro de Salud y me dice que eso será publicidad (el correo lo debe de enviar él, lo cual es sospechoso que no supiese lo que era) 5. En el minuto 18 con 05 seg. Me dice que va a comenzar la grabación de la oferta donde me llevo de forma gratuita los productos dando a entender que por mantener las citadas líneas durante dos años y que si diese de baja alguna tendría penalización 6. En



Comunidad de Madrid

el minuto 20 con 10 seg. Recibo un correo de contratación de un Seguro de Salud con Mapfre y le digo que no me interesa a lo que me responde que como el primer mes es gratuito el deja la orden de que se desactiva el día 22 de Julio y me envía un SMS con la orden de anulación Como verán en ningún momento dice que la adquisición de esos productos está ligada a la contratación de un Seguro de Salud Por favor escuchen la grabación completa Quiero pensar que todo es un error por parte de la persona que me llama por falta de información. Si no fuese así el tema sería más grave porque se trataría de un caso de mala fe para intentar engañar Les ruego no procedan a archivar la reclamación

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras realizar un estudio de la reclamación, respecto al servicio de salud no aceptado, y en contestación a la misma, les informamos de que en fecha 22/06/2023 al cliente se le ofrece un servicio de salud, asociado a las líneas [REDACTED], con una cuota mensual de 4,90 euros (con impuestos) por 24 meses, siendo gratuito el primer mes y en el que consta que el cliente solicita su desactivación una vez transcurrido dicho mes.

Asimismo, les indicamos que se ha verificado que dicho servicio de salud consta únicamente en la factura del 12/07/2023, aplicando en la misma el descuento del 100% de dicha cuota, dándose se baja transcurrido dicho mes, ya que en la factura del 12/08/2023 ya no consta dicho servicio en las líneas [REDACTED]. Adjuntamos facturas para su comprobación.

Para finalizar, les recordamos que el cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca [REDACTED].

Les solicitamos que realicen las gestiones oportunas para transmitir el contenido de este escrito al cliente, así como el número de nuestro Centro de Atención al Cliente (1470) en el que estamos a su disposición.

En su escrito de 13 de junio de 2024 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación y en contestación a la misma, en relación al seguro de salud no aceptado en las líneas [REDACTED] y [REDACTED], les informamos de que en fecha 22/06/2023 al cliente se le ofrece un servicio de salud, asociado a las líneas mencionadas anteriormente, con una cuota mensual de 4,90 euros (con impuestos) por 24 meses, siendo gratuito el primer mes y en el que consta que el cliente solicita su desactivación una vez transcurrido dicho mes.

En este sentido, les señalamos que se ha verificado que dicho servicio de salud consta únicamente en la factura del 12/07/2023, aplicando en la misma el descuento del 100% de dicha cuota, dándose se baja transcurrido dicho mes, ya que en la factura del 12/08/2023 ya no consta dicho servicio en las líneas [REDACTED]. Adjuntamos facturas para su comprobación.

Para finalizar, les recordamos que el cliente, a día de hoy, 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.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar según la grabación aportada:

1º El día 22 de junio el reclamante recibe una llamada del departamento de calidad de [REDACTED] para indicarle que como había hecho una compra con anterioridad, no le habían comentado que había una oferta añadida de un reloj de pulsera Honor y unos cascos inalámbricos que tienen un coste ambos de 4,83 € mensuales durante 24 meses y que [REDACTED] le aplicara un descuento de 5 € en la factura para que me salgan gratis.

2º Le ofrecen un seguro de salud que el reclamante rechaza en reiteradas ocasiones de la grabación y no consta vinculado a los dos dispositivos.

3º La mercantil no contesta en ninguno de sus escritos al descuento de los 5 € ofrecido por el departamento de calidad.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD , y queda documentado, según la grabación aportada y reiterado en numerosas ocasiones de la misma, que los dos dispositivos son gratuitos y que para ello se va a realizar un descuento en la factura de 5 € durante 24 meses.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a descontar los 5 € durante los 24 meses establecidos en la grabación y a partir de la recepción de este Laudo

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 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.