



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14543.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de mayo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 día 17/05/2023 recibo una llamada de una asesora de [REDACTED] la cual le hace una oferta con un terminal y dos auriculares por el mismo precio que estaba pagando hasta ahora 87,25 por todo y 3 líneas móviles, Tv, fútbol e internet y le confirman que esto es para los 24 meses que tiene de permanencia. Le envían el contrato y no coincide con lo que le ofrecen, se lo dice y me contesta que es un contrato base, que le oferta es la que le cuentan y envían con Whatsapp con ello.

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: "Además de devolverme las cantidades cobradas de más, que sme mantengan la oferta que me hicieron".

En su escrito de 14 de diciembre de 2023 refiere: "Cuándo me hacen la oferta, el día 17 de mayo de 2.023, recibo el contrato y veo que la cantidad no es la misma que me están ofertando por teléfono, se lo comunico, pero me comenta que la que vale es la que me envía ella por medio de Whatsapp, a las 13:28 horas, por eso firmo el contrato, como se puede demostrar, lo firmo después de recibirlo, a las 13:31. Quiero que se me devuelvan las cantidades cobradas de más hasta la fecha, así como que se me siga respetando la oferta que me hicieron por teléfono de 87.25€ al mes, ya que, obviamente, no iba a firmar una cuota más alta que la que tenía anteriormente".

En su escrito de 30 de abril de 2024 refiere: "Según escrito enviado telemáticamente el día 30 de abril de 2024, solicitándome que cuantifique mis pretensiones económicas respecto a la reclamación que tengo con [REDACTED] lo único que quiero es que me devuelvan la diferencia de la oferta que me hicieron 87.25 €, que es la que reclamo, de la que me están cobrando actualmente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

y por la que llevo abonado un total de 140.00€ mensuales durante 12 meses, calculo que la cantidad es más o menos 636.00€, además de que me respeten la oferta de 87.25 € por el resto del tiempo que me queda de permanencia”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando:” En contestación a su reclamación y tras realizar un estudio de la misma, en relación a la oferta de 87,25 euros (impuestos incluidos) reclamada, les confirmamos que el día 17/05/2023, la cliente acepta una oferta para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] conforme a las condiciones que detallamos a continuación:

- ☐ Tarifa Love Futbol 2 con Netflix para las líneas [REDACTED] con compromiso de permanencia de 24 meses.
- ☐ Línea adicional [REDACTED] por una cuota 15.95 euros (impuestos incluidos) con un compromiso de permanencia de 24 meses.
- ☐ Contenidos tv incluidos en la tarifa: Más de 90 canales TV y todo el fútbol, Netflix 2 pantallas HD y DAZN La Liga.
- ☐ Terminal OPPO A57S 128GB color por una cuota de 0,01 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses.
- ☐ HUAWEI FreeBuds SE por una cuota de 1 euro (impuestos incluidos) durante 24 meses
- ☐ HUAWEI FreeBuds SE por una cuota de 1 euro (impuestos incluidos) durante 24 meses
- ☐ Total, oferta: 137,96 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses

Aportamos comprobante de oferta y certificado de aceptación para su revisión.

En relación a lo anterior, les informamos que tras revisar las facturas emitidas por las líneas objeto de la reclamación, no hemos detectado ningún tipo de anomalía en ellas, ya que en todo momento se aplican las condiciones de la tarifa y las cuotas de los tres dispositivos adquiridos por el sistema de venta a plazos.

Asimismo, les indicamos que, analizada la documentación aportada por la cliente, en este caso mensaje de WhatsApp, esta compañía no puede darlo por válido, debido a que en ese mensaje no se detallan los datos de a quién va dirigida la oferta (nombre, apellidos, DNI), no constan los números de teléfono donde deban de aplicarse la misma, ni tampoco la duración de la misma.

Por último, les informamos que, la cliente 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.

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, respecto a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED]

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 2 de mayo de 2024 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda:

1º La reclamante tenía una oferta contratada 17/07/2022 de 12 meses con un importe de 87,25 €. Dicha oferta terminaba en julio de 2023.

2º La mercantil le hace una oferta con tres dispositivos en fecha 17/05/2023 y manteniendo el importe de la oferta anterior hasta julio de 2023.

3º El reclamante refiere que el contrato que le envían no coincide con lo que le informan por wasap, pero a pesar de ello lo firma.

4º La reclamante cuantifica el importe reclamado a la mercantil en 636.00 € y que le respeten la



## Comunidad de Madrid

oferta de 87.25€ por el resto del tiempo que me queda de permanencia”.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, entendiendo que la oferta nueva de la mercantil no es la causante de la subida, sino la extinción del periodo de la oferta anterior, la cual no se hace efectiva hasta julio del 2023 y es cuando la reclamante se da cuenta del importe distinto a abonar.

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, 08 de mayo de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL