



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15684.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de junio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 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: La reclamante refiere que siendo cliente de [REDACTED] muchos años, y todos los años me llaman para ofrecerme una promoción del 50% y un dispositivo móvil gratis. Este año me lo han cobrado. Siempre insisto que no tenga coste adicional. Llevo reclamando desde enero. Pedí la grabación y no me la dan. Han reconocido que la empleada se equivocó, pero que no le devuelven el dinero.

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: "Me devuelvan el dinero pagado y no me cobren el resto del teléfono".

En su escrito de 6 de diciembre de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito 8 de enero de 2024 refiere: "La empresa aporta documentos no firmados por mí; no se puede demostrar que yo he aceptado comprar un móvil. Siento que se están riendo de mí; ya que me confirmaron por teléfono después de mucho s meses de reclamaciones, que cometió el error la persona que me llamó. Solicita Quiero las grabaciones del contrato que firmé verbalmente; donde en ningún momento se me informa que el móvil me iba a costar dinero. Solicité un móvil gratis. Reclamo lo pagado más daños y perjuicios, por el tiempo que me han hecho perder y el que sigo perdiendo".

En su escrito de 9 de agosto de 2023 refiere: " Adjunto mail y audio de [REDACTED]; donde me mandaron tras muchas llamadas insistiendo, que quería las grabaciones de mis contratos (ya que todos los contratos fueron realizados vía telefónica). Únicamente me mandaron 1 de ellas; donde específico que vuelvo con ellos si sigue siendo gratis el móvil. No me han querido pasar la primera grabación donde se supone yo acepto un móvil con cuota; pero no es así ... la tele operadora me informa del móvil gratuito al que puedo acceder; y entonces yo acepto. Los contratos que adjunta



Comunidad de Madrid

■■■■■ son documentos suyos, que yo no he firmado en ningún momento. Llevo con esto mucho tiempo, y no es por el importe económico, es por la injusticia que se ha cometido

En su escrito de 14 de mayo de 2024 refiere: He visto las alegaciones de ■■■■■ y son de chiste.... Yo no firmé nada por mensaje aceptando un móvil con pago, lo único que hice fue hablar con 1 operadora a la que le di mi nueva dirección. Adjunto captura de pantalla de todos los mensajes recibidos de ■■■■■. Un operador me confirmó que la chica que me atendió fue la que se equivocó...y ahora me toca a mí pagar. La operadora me llamó 2 veces. Quiero escuchar las 2 grabaciones. Las llamadas son grabadas y quiero mi grabación, donde pido un teléfono a coste 0 €, como todos los años. Adjunto: 1. Captura de pantalla de mi dispositivo móvil, con el que llevo desde el 2020, donde se puede ver que no corresponde mi IP; creo que están cometiendo un delito de suplantación que me parece ya excesivo. Nunca he firmado nada que no sea verbal con ■■■■■ desde hace muchos años que llevo con ellos. 2. Foto de su supuesta IP donde dicen se ha realizado la firma. Que pueden comprobar que no coincide. Yo estoy en mi casa, mismo lugar desde donde se realizaron las 2 llamadas. 3. Captura de pantalla de los mensajes de texto de ■■■■■ del mes de enero. Ahora visto lo visto, solicito el importe del dispositivo móvil, más daños y perjuicios, por todo el tiempo perdido, peleando algo que me parece ridículo y vergonzoso, de una empresa tan grande. Mienten y no quieren dar la parte legal real que es válida ... MI GRABACIÓN DE VOZ HABLANDO CON LA TELEOPERADORA EN 2 OCASIONES

En su escrito de 10 de junio de 2024 refiere: Hoy he vuelto a recibir alegaciones de ■■■■■. Y estoy un poco cansada de la situación; no es por el dinero, es porque siento vulnerados mis derechos como usuaria. Yo no llamé, a mí me llamaron y NO fue del departamento de atención al cliente. Y la conversación fue así: - ¿Tenéis móvil ■■■■■ - Tenemos reloj pulsera ■■■■■ y cuesta XXX€ - No, yo quiero un dispositivo móvil gratuito como todos los años. - Pue tengo ■■■■■.... - OK, mándamelo, pero la dirección es otra, ya que he cambiado de domicilio. Me llamaron como todos los años para renovar la promoción, donde todos los años me regalaban un móvil, con el coste único de 1€. Si no quieren entregar la grabación, me parece bien, pero yo no he firmado nada aceptando la compra de un móvil; me siento estafada y por eso lucho. No es por el dinero, es por el morro que tienen. Repito que una tele operador, después de mucho tiempo llamando, me reconoció que la tele operadora que me llamó se equivocó.

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 la Sra. ■■■■■, le comunicamos que el día 18 de enero de 2023 se acepta el terminal ■■■■■ a un precio subvencionado a plazos de cuota 1,99€ impuestos indirectos incluidos durante 24 meses.

Por otro lado, le informamos que el día 6 de marzo de 2023, Dña. ■■■■■ acepta una oferta de retención para la tarifa móvil ■■■■■ Ilimitada Básica con un descuento permanente y cuota final de 17,55€ impuestos indirectos incluidos.

En este sentido, ponemos en su conocimiento que ambas ofertas se aceptaron por parte de la Sra. ■■■■■ en distintos meses y no tienen nada que ver la una con la otra.

Asimismo, comunicarle que hemos revisado la facturación emitida y la misma es correcta, aplicándose los descuentos y planes de precios ofertados.

Adjuntamos contratos y facturas para su comprobación.

En su escrito de 19 de diciembre de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. ■■■■■ le comunicamos que el día 18 de enero de 2023 se acepta el terminal ■■■■■ a un precio subvencionado a plazos de cuota 1,99€ impuestos indirectos incluidos durante 24 meses, contrato aceptado digitalmente.



Comunidad de Madrid

Por otro lado, le informamos que el día 6 de marzo de 2023, Dña. [REDACTED] acepta una oferta de retención para la tarifa móvil [REDACTED] Ilimitada Básica con un descuento permanente y cuota final de 17,55€ impuestos indirectos incluidos.

En este sentido, ponemos en su conocimiento que ambas ofertas se aceptaron por parte de la Sra. [REDACTED] en distintos meses y no tienen nada que ver la una con la otra.

Asimismo, comunicarle que hemos revisado la facturación emitida y la misma es correcta, aplicándose los descuentos y planes de precios ofertados.

En otro orden de cosas, informarle que en la documentación enviada no se adjunta ninguna factura terminal a coste 0€, sino simplemente un albarán de entrega del equipo, donde no tiene por qué figurar coste alguno

En su escrito de 07 de mayo de 2024 refiere: "En relación al contrato suscrito con fecha 18 de enero de 2023 por el descuento y un terminal con pago a plazos, adjuntamos copia del mismo, que fue aceptado mediante firma certificada, por lo que no existe grabación.

A este respecto le informamos que [REDACTED] utiliza una firma electrónica basada en OTP (One Time Password) que presta un tercero de confianza cualificado, [REDACTED] a través de la cual queda garantizado:

1) Identificación del emisor de la comunicación: el emisor de la comunicación es [REDACTED] que utiliza el servicio de entrega electrónica y firma de contratos, y que se autentica en la plataforma de un tercero de confianza [REDACTED] de forma segura.

2) Comunicación de la notificación. En el momento de solicitar la firma de un contrato por parte del Cliente, se envía al firmante, a través de SMS o correo electrónico un enlace privado de acceso al portal de firma.

3) Identificación del firmante. Una vez se accede al portal de firma el firmante debe introducir su número de identificación fiscal (NIF), que deberá ser validado por la plataforma y así continuar con el proceso de la solicitud de contratación.

4) Revisión y firma del contrato. Una vez validada su identificación, se pondrá a disposición del firmante la revisión de los documentos objeto de contratación para su firma, como información precontractual. Una vez revisada y descargada la documentación que se desea firmar, se realizará, en su caso, la aceptación del proceso de contratación mediante la firma utilizando un sistema OTP a través del cual el firmante recibirá una clave por SMS al inicio del proceso.

5) Documento final. Finalizado el proceso, [REDACTED] a través del tercero de confianza cualificado envía al firmante del contrato, a través de correo electrónico una copia del contrato, firmado por él y certificado por el tercero de confianza, dotándolo de integridad mediante un sello electrónico y un sello de tiempo.

En relación a la oferta recibida el 6 de marzo de 2023 desde nuestro Departamento de Retenciones se le informa que no se le generaría cargo alguno por el cambio de tarifa de Ilimitada Clásica Súper a Ilimitada Básica, manteniendo el mismo precio del terminal, manteniendo el compromiso de 24 meses aceptado. Además, se le aplicaba un descuento indefinido en su tarifa, con un compromiso de permanencia de 24 meses por dicho descuento.

Ponemos en su conocimiento que la adquisición de terminales está asociada a un compromiso en tarifa, por lo que la bajada en la misma supone la aplicación del cargo de compromiso de permanencia. Dicho cargo tal y como se le informó a la Sra. [REDACTED] desde el Departamento de Retenciones no se le iba a aplicar, manteniendo el pago a plazos que tuviera antes del cambio y el compromiso en tarifa con la nueva tarifa aplicada.

Por todo lo expuesto, consideramos que la Sra. [REDACTED] aceptó el terminal con pago a plazos. Remitimos copia del contrato y de la factura emitida por el equipo".

En su escrito de 28 de mayo de 2024 refiere: "En primer lugar, queremos informarle que las alegaciones que a continuación detallamos son una ampliación a las que enviamos con fecha 7 de mayo de 2024, con N/R- [REDACTED] 147318366.

Tras revisar los hechos planteados, deseamos informarle que, con la modalidad de pago a plazos, el cliente puede realizar un pago inicial, y aplazar el importe restante del equipo adquirido,



Comunidad de Madrid

realizando dicho pago mediante una cuota mensual que se pasa a cobro junto a su facturación mensual, por el método de pago que el cliente tenga vigente en cada momento.

En el caso concreto de la Sra. [REDACTED], en enero de 2023 aceptó una oferta por la cual se efectuó la adquisición de un terminal [REDACTED] sin pago inicial y con el pago aplazado de cuota de 1,99€, impuestos indirectos incluidos, durante 24 meses.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por Dña. [REDACTED], le comunicamos que en referencia al contrato de fecha 18/01/2023 el cual aportamos, la modalidad de contratación es por verificación electrónica, no por grabación de voz, el contrato se acepta de la siguiente manera por parte de la Sra. [REDACTED]:

- Se ha enviado un SMS desde el número +[REDACTED] al usuario final con documento de identidad 07475266J y número de teléfono móvil [REDACTED] el día 18/01/2023, a las 12:47:51(GMT +01:00)

- El usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde el cual ha sido recogida la siguiente información: [REDACTED]

[REDACTED] desde la siguiente dirección IP: [REDACTED]

Asimismo, revisada la petición que realizan, y respecto a la solicitud de envío de la grabación de la conversación mantenida entre Dña. [REDACTED] y un operador del Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], informarle que las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria.

Esta información se facilita en la propia locución inicial al contactar con el Servicio de Atención al Cliente al indicar que "las llamadas podrán ser grabadas" para mejorar la prestación del servicio.

Sin embargo, en este caso, no hay constancia de que dicha llamada haya sido grabada

Por todo lo anteriormente expuesto, queremos destacar que el cobro de las cuotas de pago aplazado detalladas anteriormente es correcto".

En su escrito de 26 de junio de 2024 refiere: "En primer lugar, queremos informarle que las alegaciones que a continuación detallamos son una corrección a las que enviamos con fecha 28 de mayo de 2024, con N/R-[REDACTED]: 147583586.

Tras realizar una nueva valoración de los hechos planteados, nos es grato comunicarle que con fecha 26 de junio de 2024 hemos cancelado el sistema de pago aplazado vinculado al terminal [REDACTED] adquirido en enero de 2023 asociado a la línea [REDACTED]

En este sentido, queremos destacar que el compromiso de 24 meses vinculado a la citada línea por la adquisición del terminal continúa vigente.

Por lo tanto, en las próximas facturas que se emitan ya no se generará la cuota de pago aplazado del citado terminal financiado.

Asimismo, las cuotas del mismo que ya han sido abonadas por la Sra. [REDACTED] desde febrero de 2023 en adelante, serán compensadas en las próximas facturas."

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

1º De la documentación aportada, y en concreto, la grabación aportada, se refiere 24 meses de compromiso y adquisición de un móvil, pero no se habla de coste alguno del mismo.

2º La mercantil en su último escrito refiere: "Por lo tanto en las próximas facturas que se emitan ya no se generará la cuota de pago aplazado del citado terminal financiado. Asimismo, las cuotas del mismo que ya han sido abonadas por la Sra. [REDACTED] desde febrero de 2023 en adelante, serán compensadas en las próximas facturas".

3º La reclamante no cuantifica el importe que le adeudan.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD en la grabación aportada, siendo una contratación telefónica y único documento completo de lo acordado por las partes, en minuto 6:32 la teleoperadora refiere 24 meses de compromiso y el móvil no se le quita y es suyo y en ningún momento se habla de que este terminal tenga coste alguno.



Comunidad de Madrid

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a devolver los importes cobrados a la reclamante y no realizar cobro alguno más por el tema del terminal objeto de arbitraje, salvo en el caso de que dichos importes ya se haya procedido a su abono por la mercantil.

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.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 21 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL