



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00131.5/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de junio de 2025 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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 en la contratación de los auriculares X [REDACTED] 4 Lite blanco y del reloj [REDACTED] 4 negro no fue informado de ninguna cuota asociada a los mismos. Asimismo, indica que tras solicitar el desistimiento de dichos dispositivos se confirmó que no llevaban asociada ninguna cuota, por lo que mantuvo la contratación.

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: "La devolución de las cuotas abonadas por dichos equipos. También indica que no se le ha remitido una grabación anterior a la oferta de los dispositivos indicados, en la que se le informa que los dispositivos eran gratuitos. Igualmente señala que no ha firmado el contrato".

En su escrito de 28 de enero de 2025 refiere: "Deseo manifestar mi disconformidad ya que alegan lo mismo que me refitieron con fecha anterior....las grabaciones que envían no tienen nada que ver con la primera contratación que se realizó de fecha anterior a las que ellos mandan. En esta primera grabación que no envían se mantuvo una conversación con la persona que nos atendió donde se pregunta expresamente si estos dispositivos tenían coste alguno, contestandome que eran gratis y no tenía que pagar nada. Solicito entreguen esta primera grabación donde se puede demostrar lo que manifiesto. Por otro lado, deseo poner de manifiesto que en ningún momento he firmado el contrato que adjuntan en su escrito, por lo que entiendo que no pueden cobrarme por algo que no he consentido".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 15 de enero y 05 de junio de 2025 refiere: "En contestación a la

Comunidad de Madrid

reclamación presentada por D. [REDACTED], titular de las líneas 910802401, 629115156 y 655574507, les informamos de que la mercantil [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación., en la que indica que en la contratación de los auriculares [REDACTED] 4 Lite blanco y del reloj [REDACTED] 4 negro no fue informado de ninguna cuota asociada a los mismos. Asimismo, indica que tras solicitar el desistimiento de dichos dispositivos se confirmó que no llevaban asociada ninguna cuota, por lo que mantuvo la contratación. Al respecto, solicita la devolución de las cuotas abonadas por dichos equipos. También indica que no se le ha remitido una grabación anterior a la oferta de los dispositivos indicados, en la que se le informa que los dispositivos eran gratuitos. Igualmente señala que no ha firmado el contrato. Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que el 25/12/2022, el cliente contrató el terminal [REDACTED] 13 5G 128GB negro, asociado al teléfono [REDACTED], en modalidad venta a plazos, por 24 cuotas mensuales de 7,50 euros (impuestos incluidos), llevando asociado un compromiso de permanencia de 24 meses. Asimismo, el 01/01/2024 contrató el terminal [REDACTED] 5G128GB negro asociado al teléfono [REDACTED], en modalidad venta a plazos, por 24 cuotas mensuales de 7,50 euros (impuestos incluidos), llevando asociado un compromiso de permanencia de 24 meses. Les aportamos los comprobantes de venta. También, les indicamos que el 04/10/2024, el Sr. [REDACTED] aceptó una oferta para la línea [REDACTED], con las siguientes condiciones:

☐ Pack 5G [REDACTED] Dúo 48 GB Fibra 1Gb (1.000 Mb) + línea, por una cuota mensual de 42,95 euros (impuestos incluidos) y tres dispositivos en modalidad venta a plazos: televisor Tcl Android TV HDR 32 S5400A negro, sin cargo por cuota mensual, [REDACTED] 4 Lite blanco por 24 cuotas mensuales de 2,50 euros (impuestos incluidos) y [REDACTED] 4 Negro por 24 cuotas mensuales de 3 euros (impuestos incluidos), siendo informado de una cuota mensual total del Pack de 67,95 euros (impuestos incluidos), en la que estaban incluidos los servicios contratados para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] y todos los equipos adquiridos en venta a plazos, pero notificándole que en relación a los auriculares y al reloj, en factura aparecerán las cuotas mensuales de 2,50 euros (impuestos incluidos) y de 3 euros (impuestos incluidos).

Les aportamos los comprobantes de venta, que se remitieron al cliente a su e-mail con la información detallada, de la oferta, a modo informativo, sin que se requiera la firma de los mismos, al disponer de la grabación contractual de la oferta aceptada por el cliente.

También les señalamos que con fecha 15/01/2025 se remitieron las 5 grabaciones de las que disponemos de los días 04/10/2024, 11/10/2024, 21/10/2024 y del 22/10/2024 a través de correo electrónico, a las que el cliente hace alusión en su escrito de alegaciones, en las que es informado y acepta la oferta sin que conste la grabación a la que hace referencia el cliente.

De igual manera les aportamos la factura de los dispositivos indicados.

Al respecto, les confirmamos que, al aplicarse las condiciones contratadas, la cuota mensual del Pack se activó por importe de 68,45 euros (impuestos incluidos), por lo que el 22/10/2024, se aplicó un descuento del 2% sobre la cuota mensual del Pack, para aplicar la oferta realizada el 04/10/2024.

Por otro lado, les notificamos que el 14/12/2024, el abonado ha contratado el Pack 5G [REDACTED] Dúo 48 GB Fibra 600 + línea asociada al teléfono [REDACTED] por una cuota mensual de 38,95 euros (impuestos

incluidos), figurando dichas condiciones en el comprobante de venta que anexamos, por lo que actualmente tiene los siguientes servicios activos:

☐ Pack 5G [REDACTED] Dúo 48 GB Fibra 600 + línea asociada al teléfono [REDACTED] por una cuota mensual de 38,95 euros (impuestos incluidos).

☐ Tarifa Pack [REDACTED] Dúo 5G Sin Límite + 24GB asociada a las líneas [REDACTED] y [REDACTED] con cuota mensual de 2,50 euros (impuestos incluidos) por cada línea.

☐ Cuotas mensuales de dispositivos adquiridos en modalidad venta a plazos: Samsung Galaxy A14 5G 128GB negro de 7,50 euros (impuestos incluidos), [REDACTED] 4 Lite blanco de 2,50 euros (impuestos incluidos) y [REDACTED] Negro de 3 euros (impuestos



Comunidad de Madrid

incluidos).

Por tanto, actualmente el cliente tiene asignada a las líneas [REDACTED] y [REDACTED] incluidos los equipos adquiridos en modalidad venta a plazos, una cuota mensual de 56,95 euros (impuestos incluidos).

Para finalizar, les comunicamos que el Sr. [REDACTED] a día de hoy, está 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, por D. [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".

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

1º La mercantil refiere: "Les aportamos los comprobantes de venta, que se remitieron al cliente a su e-mail con la información detallada, de la oferta, a modo informativo, sin que se requiera la firma de los mismos, al disponer de la grabación contractual de la oferta aceptada por el cliente. También les señalamos que con fecha 15/01/2025 se remitieron las 5 grabaciones de las que disponemos de los días 04/10/2024, 11/10/2024, 21/10/2024 y del 22/10/2024 a través de correo electrónico, a las que el cliente hace alusión en su escrito de alegaciones, en las que es informado y acepta la oferta sin que conste la grabación a la que hace referencia el cliente".

2º El reclamante refiere que la grabación de la contratación inicial de fecha 04/10/2024 no se la mandaron y a esta Junta Arbitral tampoco.

3º Se solicita a la mercantil que aporte: 1º copia en pdf del e-mail, dirección de envío y fecha del mismo, donde se constate el envío de las condiciones ofertadas, a lo que la mercantil contesta: "En relación a su petición para el envío de la copia en pdf del e-mail, dirección de envío y fecha del mismo, donde se constate el envío de las condiciones ofertadas, les comentamos que no hemos podido acceder a esta información. No obstante, se han aportado los comprobantes de venta y las grabaciones con el detalle de las ofertas realizadas".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no queda acreditado de forma indubitada por la mercantil, que el reclamante recibiera la información de la compañía con las condiciones de la adquisición de los productos ofertados, máxime cuando no se aporta documento alguno firmado por el cliente que así lo refiera ni grabación de la contratación realizada el día 04/10/2024.

Por ello, se ESTIMAN las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe proceder a la devolución de las cuotas de los dispositivos, [REDACTED] 4 Lite blanco y del reloj [REDACTED] 4, abonadas hasta la fecha de la notificación de este Laudo Arbitral.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la



Comunidad de Madrid

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, 13 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]