



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01721.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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 día 23 de octubre de 2024 fue a la tienda [REDACTED] ante el mal funcionamiento que presentaba su terminal móvil, y allí le ofrecen cambiar de tarifa a cambio de entregarle en forma gratuita un teléfono, unos auriculares y un seguro para el móvil de un año, pero al recibir la factura de diciembre comprueba que le cobran todo. En una pantalla en negro tuvo que firmar la permanencia de 4 años. Solicita la devolución de todo lo abonado así como por el servicio de emoción. Ha pagado diciembre y enero: 31,98 euros

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito fechado en junio de 2025, realiza las siguientes alegaciones:

En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-01721.7/2025, les comunico que una vez revisadas las averías registradas en la línea número [REDACTED], les informamos de que hemos procedido a tramitar un abono de 170,90 €+IVA correspondientes a la compensación por interrupción del servicio que se establece, de forma exclusiva, en el art 15 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, publicado en el B.O.E. núm. 131 de 30-5-09 por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas

Al respecto, nos consta que la titular en el periodo del 06-03-2025 a la fecha ha tenido cortes intermitentes, pero sin suponer incomunicación para la misma.

Asimismo, podemos confirmar que el tráfico, ahora impugnado, ha sido efectivamente cursado a través de la citada línea telefónica [REDACTED], de la cual es titular Doña [REDACTED] y en este punto interesa destacar que [REDACTED] sólo factura las comunicaciones emitidas desde el número de abonado origen de éstas; disponiendo además de un código PIN (Personal Identification Number), código secreto de 4 cifras que se encuentra grabado en la tarjeta SIM [REDACTED] que permite el acceso a la red, debiendo tener conocimiento del mismo exclusivamente el reclamante, titular de la línea, al objeto de que su terminal no sea utilizado por terceros.



Comunidad de Madrid

En consecuencia, entendemos correctos los cargos facturados, producto de unas conexiones efectivamente realizadas, a las que se le han aplicado las condiciones económicas establecidas, no siendo de aplicación para esta reclamación la normativa relativa a la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes, por los motivos antes reseñados.

No obstante, en fecha del 03-01-2025 se procedió a bloquear el acceso desde la línea de referencia al Servicio de [REDACTED] con el fin de impedir de nuevo su contratación, así como el reintegro del importe correspondiente al consumo incluido en la factura del 01/01/2025 FM1VMAI0183517(97,21 €) y el consumo aún no facturado, que pueden ver reflejado en la factura del 01/02/2025 FM1VMBI0513175(38,84 €).

En referencia al cambio de tarifa y la entrega de los dispositivos en renting, les anexamos las condiciones particulares de los mismos para que puedan comprobar que nuestra cliente ha sido debidamente informada, les informamos la firma mediante OTP del contrato, es un método válido de suscripción de contratos, por el que el Reclamante otorga su consentimiento a la contratación mediante la facilitación del código remitido a su línea móvil [REDACTED] el cual sustituye a la firma manuscrita y a las grabaciones de contratación. De esta forma es el propio cliente quien valida la suscripción al servicio mediante firma electrónica, la cual demuestra el consentimiento otorgado por el cliente.

La firma electrónica con OTP (One Time Password) es un sistema de firma que involucra un código o contraseña de un solo uso. Es decir, se añade al proceso de firma una instancia de validación doble que involucra el envío de un código numérico al móvil del cliente a través de un SMS, tras la correcta identificación del cliente de forma telefónica, para ser utilizado una única vez dentro de un período de tiempo establecido, cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos de validez de una firma.

En este punto, cabe recordar que, para demostrar el consentimiento a una contratación, el empresario puede aportar cuantos medios y documentos de prueba estime oportunos para la defensa de sus intereses, siendo los contratos aportados en este caso una prueba irrefutable del consentimiento otorgado para la prestación de los servicios

Con respecto, al seguro del smartphone que se le ofreció gratuito durante, hemos procedido a dejar sin efecto el mismo desde la fecha de alta, 23-10-2024, por lo que las cuotas del mismo le serán devueltas en próximas facturas.

Por último, no existe plazo de desistimiento para dispositivos recogidos en Distribuidor. Si cliente desea devolverlos les adjuntamos cuadro de como quedarían con devolución en Tienda o con adquisición con fecha de hoy de Dispositivo principal: SAMSUNG Galaxy A35 5G 128GB ~ 352842935664333 y de Dispositivo adicional: SAMSUNG Galaxy Buds2 Pro ~ 720001510302711.

Por último, rogamos transmitan nuestras disculpas a la Sra. [REDACTED] por las molestias que le hayamos podido ocasionar y tengan la seguridad de que somos los primeros interesados en poder reparar las averías que se producen en el menor tiempo posible.

LA PARTE RECLAMANTE mediante escrito de fecha 1 de agosto de 2025, expone “ *que no le informaron correctamente, fue a la tienda por un problema con el móvil estropeado y teniendo 86 años y movilidad reducida....()* le dijeron que si cambiaba de paquete tenía móvil gratis y cuando le dijeron que firmase estaba la pantalla en negro....

() esto le ha supuesto unos gastos de 300 euros, su contrato con telefónica [REDACTED] es de 2017. ..() le ha devuelto todo excepto los auriculares y gastos de locomoción.”

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.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada mediante escrito de fecha 10 de septiembre de 2025, realiza las siguientes alegaciones:

Al respecto, el cambio de tarifa y la entrega de los dispositivos en renting se realizaron mediante la firma mediante OTP del contrato. El mismo es un método válido de suscripción de contratos, por el que el reclamante otorga su consentimiento a la contratación mediante la facilitación del código remitido a su línea móvil [REDACTED], el cual sustituye a la firma manuscrita y a las grabaciones de contratación. De esta forma es el propio cliente quien valida la suscripción al servicio mediante firma electrónica, la cual demuestra el consentimiento otorgado por el cliente. La firma electrónica con OTP (One Time Password) es un sistema de firma que involucra un código o contraseña de un solo uso. Es decir, se añade al proceso de firma una instancia de validación doble que involucra el envío de un código numérico al móvil del cliente a través de un SMS, tras la correcta identificación del cliente de forma telefónica, para ser utilizado una única vez dentro de un período de tiempo establecido, cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos de validez de una firma.

En este punto, cabe recordar que, para demostrar el consentimiento a una contratación, el empresario puede aportar cuantos medios y documentos de prueba estime oportunos para la defensa de sus intereses, siendo los contratos aportados en este caso una prueba irrefutable del consentimiento otorgado para la prestación de los servicios.

Por el contrario, la Demandante no ha aportado ningún tipo de prueba que desvirtúe las pruebas aportadas por [REDACTED] y tan sólo se limita a dar un mero testimonio sin aportar ningún tipo de prueba que demuestre sus insinuaciones.

Asimismo, si cliente desea devolver SAMSUNG Galaxy Buds2 Pro ~ 720001510302711, les adjuntamos cuadro orientativo a fecha de hoy, según las condiciones contractuales.

Por último, en relación a la indemnización que solicita por gastos ocasionados por dicha reclamación los mismos deben estar debidamente documentados y justificados.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE LA PRETENSIÓN** la solicitante debiendo la empresa reclamada anular cualquier cargo/ cuota mensual asociado a la compra de los auriculares SAMSUNG Galaxy Buds2 Pro ~ 720001510302711 y en consecuencia reintegrarle el importe de las cantidades abonadas por este concepto desde la primera factura en la que se aparezca dicho cargo.

La empresa reclamada manifiesta ha procedido a tramitar un abono de 170,90 €+IVA correspondientes a la compensación por interrupción del servicio que se establece, de forma exclusiva, en el art 15 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, publicado en el B.O.E. núm. 131 de 30-5-09 por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Asimismo en fecha del 03-01-2025 informa que procedió a bloquear el acceso desde la línea de referencia al Servicio de [REDACTED] con el fin de impedir de nuevo su contratación, así como el reintegro del importe correspondiente al consumo incluido en la factura del 01/01/2025 FM1VMAI0183517(97,21 €) y el consumo aún no facturado, que pueden ver reflejado en la factura del 01/02/2025 FM1VMBI0513175(38,84 €).



Comunidad de Madrid

Respecto al seguro del smartphone que se le ofreció gratuito, han procedido a dejar sin efecto el mismo desde la fecha de alta, 23-10-2024, debiendo devolverle las cuotas del mismo en próximas facturas – si a fecha de hoy no se hubiere reintegrado-.

La reclamante admite que la empresa ha cumplido con lo expuesto en sus manifestaciones , pero sigue reclamando las cuotas pagadas por los auriculares reclamados desde el inicio y los gastos de locomoción.

En relación a la devolución de las cuotas del dispositivo adicional Samsung Galaxy Buds2 Pro 720001510302711, el Colegio Arbitral examina el documento por el que se formaliza este contrato - 23 de octubre de 2025- y no se cuestiona el método de firma electrónica OTP utilizado, pero la reclamante afirma que en ningún momento ha recibido información previa respecto de la entrega de este dispositivo y del resto de servicios ofrecidos. La empresa reclamada no ha desvirtuado esta afirmación.

Se comprueba que tanto el alta servicio de [REDACTED] asociado al nuevo terminal, como el seguro del móvil y la adquisición del dispositivo adicional, se realizan en la misma fecha (23-10-25) indicando la reclamante que acude al establecimiento solo para sustituir su terminal móvil que no funcionaba .

La empresa ha anulado los cargos por el servicio [REDACTED] y del seguro, considerando que asimismo debe anular de todas las cantidades pendientes por la adquisición no informada de esos auriculares y el reintegro de las ya abonadas.

Se desestima el abono de otros gastos solicitados al no quedar debidamente justificados los mismos.

La empresa recogerá -dentro del plazo otorgado para el cumplimiento de este laudo- en el domicilio de la reclamante los auriculares **SAMSUNG Galaxy Buds2 Pro ~ 720001510302711** sin ningún coste y en caso contrario, se faculta a la usuaria para que pueda disponer libremente de los mismos.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]