



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10909.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de ARBITEL 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 21 de marzo del presente año se hace un contrato con la compañía [REDACTED] con número 3201424 transcripción 5 de la grabación de llamada del susodicho contrato, en el que se me proporcionaba una tarjeta sim con el número de teléfono fijo contratado, fibra óptica y canales de televisión. A día de hoy 7-08-2024 no se me ha proporcionado la tarjeta sim contratada, poniendo ya varias reclamaciones al respecto solicitando lo que se me prometió en la contratación de mis servicios, pudiendo llegar a ser un posible delito de estafa de no proporcionar al cliente lo que se le prometió, pues así queda reflejado en la grabación de llamada proporcionada por el propio cliente. Pretensiones del solicitante: que se me proporcione una tarjeta sim para el dispositivo móvil y una compensación de 200€ por haber estado desde marzo sin ese servicio ofrecido por la teleoperador.*

LA EMPRESA reclamada mediante escrito de fecha 28 de octubre de 2024 manifiesta lo siguiente:

*Sentimos mucho la información facilitada al cliente en el momento de la contratación. El sistema no permite utilizar el servicio Fijo en una tarjeta SIM móvil, nada más que si se contrata El Fijo, que tal y como se indica en el siguiente enlace [REDACTED]*

*[REDACTED] \_ Con este servicio de Solo Fijo , sin necesidad de instalación. Recibes una tarjeta SIM, en un plazo de 3 a 5 días desde que lo contratas, donde tendrás un número fijo y uno móvil. El número fijo puede ser el tuyo de toda la vida o uno nuevo y el número móvil será uno nuevo, lo podrás usar en cualquier móvil, o en los que te ofrecemos especiales para este servicio.\_ \_ Te podrán llamar tanto a la numeración fija como móvil, pero cuando tu llamas las llamadas aparecen como hechas desde el número móvil.\_ \_ Nota: No es posible navegar en internet con esta tarifa\_ Si desea contratar El Fijo, puede hacerlo llamando gratis al [REDACTED] desde cualquier compañía. [REDACTED] desestima la misma debido a que con fecha 18 de mayo*



## Comunidad de Madrid

de 2018 presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios

EL RECLAMANTE por escrito señala lo siguiente: me llamo [REDACTED] con DNI 44732393s y adjunto alegaciones al respecto de la reclamación con [REDACTED] como el contrato que me envían ellos al correo, el correo en el que adjuntan la grabación de la contratación por voz, el cual dice que me aportarán una tarjeta sim para poder hacer uso de los 60min a llamadas a fijos gratis y llamadas a fijo gratis para el móvil de mi padre, el cual no tendrá que cambiarse de número. se adjunta la mediación que se ha intentado hacer con la empresa.

Se ve en su promoción que la fibra de 500 y la línea fija y 60 min están a 30€ el mes, por lo que reclamo la mitad desde el mes de marzo de 2024 hasta el día presente más intereses por tener que gestionar la línea de mi padre con otra tarjeta sim a través de otra empresa distinta al no proporcionarme lo acordado, siendo el total de 250€, pues ya no quiero la tarjeta sim para mi padre al verme desamparado por esta empresa y querer dejar de tener servicios con ella. se ha estado intentando mediar con esta empresa y no ha habido manera de que me SOLUCIONARAN EL PROBLEMA.

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.

LA EMPRESA ,en fecha 10 de marzo de 2025 presenta por escrito que se traslada a la otra parte alegaciones para el acto de audiencia en las que expone:

Desde [REDACTED] reiteramos la respuesta dada al expediente arriba indicada con fecha 28 de octubre de 2024. Sentimos mucho la información facilitada al cliente en el momento de la contratación. El sistema no permite utilizar el servicio Fijo en una tarjeta SIM móvil, nada más que si se contrata el producto "El Fijo" y el reclamante no contrata este servicio. Las condiciones de "El fijo" se pueden consultar en el siguiente enlace [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])  
[REDACTED] "Con este servicio de Solo Fijo , sin necesidad de instalación. Recibes una tarjeta SIM, en un plazo de 3 a 5 días desde que lo contratas, donde tendrás un número fijo y uno móvil. El número fijo puede ser el tuyo de toda la vida o uno nuevo y el número móvil será uno nuevo, lo podrás usar en cualquier móvil, o en los que te ofrecemos especiales para este servicio. Te podrán llamar tanto a la numeración fija como móvil, pero cuando tu llamas las llamadas aparecen como hechas desde el número móvil. Nota: No es posible navegar en internet con esta tarifa" Si desea contratar El Fijo, puede hacerlo llamando gratis al [REDACTED] desde cualquier compañía

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total solicitada que asciende a 250 euros, en base a las siguientes consideraciones:



## Comunidad de Madrid

El reclamante manifiesta que en fecha 21 de marzo de 2024 hace un contrato vía telefónica con la empresa reclamada y se le ofrece una tarjeta SIM con el número de teléfono fijo contratado, la fibra óptica y canales de TV.

Aporta “como transcripción 5” el contenido de la grabación en la que se contienen estos servicios, así como la entrega de esta tarjeta SIM para hacer uso de los 60 minutos a llamadas fijos gratis y llamadas a fijos gratis para el terminal móvil de su padre.

El reclamante aporta la publicidad con el precio de la promoción para la fibra de 500 Mb y fijo llamadas infinitas y 60 minutos a móviles por importe de 29,90 euros al mes, durante 12 meses.

La empresa manifiesta que “*sienten mucho la información facilitada al cliente en el momento de la contratación*” pero que no es posible utilizar el servicio fijo en una tarjeta SIM móvil, nada mas que si se contrata el producto “El Fijo” y el reclamante no contrata este servicio.

Según dispone el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y usuarios: *Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y en consecuencia la información proporcionada por la empresa – según consta en la transcripción de la conversación de la oferta realizada- de conformidad a lo establecido en el artículo 61 del mismo cuerpo legal “serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”*

Las alegaciones que la empresa realiza, no aparecen en la oferta previa ni en el momento de la contratación telefónica. No cuestionan su contenido e incluso lamentan la información que ese momento se dio al cliente.

Por todo ello a la vista del precio acordado para este servicio de fibra de 500 Mb y fijo llamadas infinitas y 60 minutos a móviles por importe de 29,90 euros al mes, durante 12 meses, se estima el cálculo solicitado por el cliente del 50% de ese importe, por los servicios que no ha dispuesto, manifestando que ya no está interesado en recibir ninguna tarjeta SIM.

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.



## Comunidad de Madrid

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, 07 de mayo de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]