



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14863.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que el 24/10/2023 compra aplazado un móvil honor 90 Litte y que regalan un reloj digital [REDACTED], unos auriculares inalámbricos [REDACTED] y un seguro a todos riesgo por el primer mes noviembre 2023. La reclamante refiere que le pasan a cobrar el reloj y los auriculares que eran de regalo y que no vienen reflejados como venta ni como nada. La reclamante refiere haber llamado muchas veces a atención al cliente y le dan la razón pero no solucionan el tema.

El Órgano 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: "Que se me reembolsen las cantidades de 4,5 mensuales que me cobran en factura por los dos artículos al día de hoy 10/11/2024 son doce cuotas (24 cuotas) total hasta esa fecha noviembre son: 49,50 y anulen el resto".

En su escrito de 24 de febrero de 2024 refiere: " En contestación al escrito de Vds, paso a indicarles que estoy en total desacuerdo con [REDACTED] En primer lugar, le indican que yo hice una adquisición de un terminal Honor 90 Little 5 G. Por un pago de 9 (impuestos incluidos durante 24 meses. Eso es correcto. Yo visualicé en su página web, los móviles a la venta y me decidí por ese modelo citado el cual llevaba de regalo unos cascos [REDACTED] Freebuds 51 y un reloj marca [REDACTED] Band 7 1.7 tal y como anunciaba la publicidad.

Llamé a [REDACTED] e hice el pedido. El muchacho que me atendió me repitió cincuenta veces que se estaba grabando la conversación. Me tuvo más de veinte minutos al teléfono tomando mis datos y luego leyéndome el contrato y sus condiciones. Yo le recalqué muy claramente que el reloj y los cascos eran de regalo, tal y como decía en su página. Por supuesto que me confirmó que era un regalo, que todo iba asociado a mi número de móvil.

Era el 28 de octubre del 2023.

Siguió leyendo y leyendo y cuando terminó quedó en que recibiría en breve los artículos en mi domicilio. De ninguna manera se mencionó asociar ninguna compra al teléfono fijo.

Entre otros motivos, orque no se usa desde hace mucho tiempo, como puede comprobarse en las facturas, que no hay movimiento de nada. Simplemente lo mantengo, porque esa línea la tengo desde hace muchos años y es gratuita. Es absurdo hacer una compra el mismo momento de tres artículos, como dicen que hice, y repartirla en teléfonos y facturas diferentes. No tiene sentido.

Mi primera sorpresa es que en la primera factura emitida en noviembre del 2023, viene la cuota del móvil de 9 euros, más una cuota de 6 euros por un seguro que yo no había contratado. Dejé muy claro que no me interesaba. Además, me pasaban al cobro la primera cuota de 24, oír ek rekih Xuainu a 2 euros/mes y otra cuota de 2,50 euros por cascos, ambas durante 24 meses. Total, 4,50 euros.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ambos artículos no llegan a un valor de 40 euros juntos. No creo que nadie los adquiriera en esas condiciones, pagan cien euros más de su valor por pagar 4,50 euros mensuales. Es muy pequeño el costo real en una tienda, para pagarlo aplazado.

Inmediatamente llamo a [REDACTED] indicando los cobros indebidos del seguro y los regalos.

Claro está lo primero que me indican es que la grabación está siendo grabada. Luego pasa a comprobarlo. Tarda media hora, que estoy al aparato. Por fin me dice: que tengo razón que se trata de un error y que en el próximo recibo de diciembre vendrá todo resuelto, que me harán el descuento.

Pero cuando llega la siguiente factura de diciembre, solamente descuentan 6 euros del seguro. Y me cobran la segunda cuota de los regalos. Inmediatamente llamo a [REDACTED] y exactamente todo transcurre igual que la llamada anterior.

El muchacho que me atiende me tiene media hora al teléfono comprobando mi reclamación. Y me vuelve a decir que efectivamente tengo razón. Le digo que eso me dijeron la vez anterior y el resultado creo que esta vez sea el correcto. Me lo asegura mil veces. Se disculpa correctamente. Pero en la siguiente factura de enero de 2025, sigue viniendo el cargo, exactamente igual que en las facturas anteriores.

Me pongo en contacto inmediatamente con [REDACTED] bastante molesta y el operador, como siempre me avisa de que se está grabando la conversación y que va a hacer las comprobaciones. Le digo que no me vale, que quiero hablar con un responsable. Al poco rato, se pone a hablar conmigo una señorita, la expongo lo ocurrido y me dice que tenía 14 días para reclamar y que han pasado tres meses. Le digo que yo no vi los cargos hasta que me mandaron el recibo al mes siguiente de hacer el pedido y que reclamé de inmediato. Y que había hecho varias reclamaciones, que lo compruebe porque me dijeron que estaban siendo grabadas.

Esta señora tiene la desfachatez de negarme todo y me dice que si quiero darme de baja tengo que abonar los tres artículos que según ella pedí. Le indico que lo que voy a hacer es una reclamación y muy chulescamente me anima a que lo haga.

Llevo más de un año luchando con [REDACTED]. Creo que es un sin sentido ya que es muy fácil la solución desde el principio: bastaba con que aportasen la grabación del día que hice el pedido y me hicieron el contrato. He pedido reiteradamente que solo tienen que aportar la llamada del día 28/10/2023, en esa conversación se define muy claro y conciso. Resulta que no tienen la grabación según dicen.

Pido por tercera o quinta vez que presenten las grabaciones de las llamadas mías donde me dieron hasta un número de expediente y donde me dieron la confirmación de que lo que reclamaba era verdad y donde se disculparon mil veces. Y resulta que tampoco lo tienen.

A pesar de todo no puedo dejar que me estafen y se rían de mí. Solicito que se me devuelvan las mensualidades que llevo abonadas desde el mes de noviembre del año 2023 y sean anulados las cuotas restantes hasta diciembre de 2025.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 15 de abril de 2025 refiere: "En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo y, opta expresamente, a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho.

Referente a lo expuesto en la reclamación, el cliente indica que la contratación realizada el 28/10/23, de dos dispositivos: unos auriculares inalámbricos [REDACTED] Free Buds 5i y un reloj [REDACTED] Band 71.7, era sin coste y sin seguro móvil, por lo que no está de acuerdo con el cobro mensual de las cuotas, y por ello solicita la devolución de los importes que ha estado pagando desde noviembre del 2023.

Tras las comprobaciones realizadas, les informamos de que, tal y como indicado en el comprobante de venta que anexamos, el 28/10/23, el cliente adquirió los siguientes dispositivos: - Honor 90 Lite 5G Azul a plazos, asociado al teléfono 640149969 con una cuota de 9,00 €/mes, durante 24 meses + Seguro Móvil asociado al Honor 90 Lite 5G Azul con cobertura Multimedia Global. Cuota mensual: 6.00 €. Descuento promocional 100% primer mes seguro móvil (6.00 €). póliza en Seguro suscrito con Aseguradora [REDACTED] Insurance Plc, sucursal en España.

Comunidad de Madrid

(Seguro móvil desactivado a petición del titular el 01/12/23)

- [REDACTED] Band 7 1.7 Negro a plazos, asociado al teléfono [REDACTED] con una cuota de 2,00 €/mes, durante 24 meses.

- [REDACTED] FreeBuds 5i blanco a plazos, asociado al teléfono [REDACTED] con una cuota de 2,50 €/mes, durante 24 meses.

Asimismo, les confirmamos que el mismo día de la contratación de la oferta, el titular fue informado de las condiciones de compra de cada dispositivo, a través de los mensajes de texto enviados a su número móvil [REDACTED]

- Has contratado un Honor 90 Lite 5G por 9,0 euros/mes con descuento de 83,00 euros sobre el PVPr si se mantiene 24 meses, si no devolverás la parte proporcional del descuento y deberás pagar las cuotas restantes del dispositivo en venta a plazos. Recibirás SMS con fecha de entrega.

- Has contratado un [REDACTED] Band 7 1.7 por 2.00 euros/mes con descuento de 1,99 euros sobre el PVPr si se mantiene 24 meses, si no devolverás parte proporcional del descuento y las cuotas restantes del dispositivo en venta a plazos. Recibirás SMS con fecha de entrega.

- Has contratado un [REDACTED] FreeBuds 5i blanco por 2.50 euros/mes con descuento de 19.00 euros sobre el PVPr si se mantiene 24 meses, si no devolverás parte proporcional del descuento y las cuotas restantes del dispositivo en venta a plazos. Recibirás SMS con fecha de entrega.

En este sentido, les comunicamos que la Sra [REDACTED] tenía un plazo de 14 días naturales desde la entrega para desistir de la oferta, no constando petición de desistimiento por su parte, desde la entrega de los mismos realizada el 29/10/24, tal y como se confirma en los comprobantes que adjuntamos para su conocimiento. En relación a lo expuesto, les confirmamos que la cuota total que el cliente abona por los tres dispositivos, por importe de 13,50 euros (impuestos incluidos), es correcta.

Para finalizar, les comunicamos que el cliente, 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 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”.

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

1º La contratación se realizó online.

2º El contrato aportado, no está firmado por la reclamante.

3º La mercantil no aporta documento alguno que acredite fehacientemente la oferta que se realizó a la reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante la falta de documento que acredite fehacientemente lo que se ofreció a la reclamante, máxime cuando la contratación se realizó online y no hay documento válido que acredite lo ofrecido y aceptado por la reclamante, siendo la mercantil la que puede aportar dicha grabación.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a reintegrar al reclamante las cuotas abonadas hasta la fecha de este Laudo, de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

los dispositivos [REDACTED] Band 7 1.7 y [REDACTED] FreeBuds.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.