



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15351.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 de abril 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] representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 12 de agosto acepté una oferta de venta telefónica que incluía dos terminales, indicando a la operadora de televenta que debían enviarse a mi domicilio vacacional (después de que ella me hubiera ofrecido esa posibilidad). El día 13 de agosto los terminales llegaron, pero por error de [REDACTED] a mi domicilio habitual en lugar de al vacacional. El problema es que, como indiqué en la llamada (pueden revisarlo todo en las grabaciones), no había nadie en dicho domicilio, pero [REDACTED] ha dado el pedido por entregado, sin que nadie de mi lo haya recogido para mí, algo que en cualquier caso me debería haber sido antes consultado a través del teléfono de contacto.

Comentar a mayores que, como pueden ver en los archivos adjuntos, mi firma no se corresponde en absoluto con la que figura en los albaranes de entrega de los terminales.

Como indico en el correo inicial, mi intención no es recuperar los terminales, sino desistir de la oferta del día 12 y quedar indemne de cualquier posible deuda/penalización derivados de financiaciones o permanencia asociadas a los terminales que no he recibido

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: "que se continúe con la tramitación de mi reclamación interpuesta contra [REDACTED] por los motivos que a continuación detallo: • [REDACTED] indica que yo acepté la financiación de tres terminales (dos [REDACTED] y un [REDACTED] cuando en el acuerdo telefónico del 12/08/2024 yo acepté una oferta que solo incluía dos (un [REDACTED] y un [REDACTED]). Jazztel no ha aportado en ningún momento las grabaciones de las llamadas que incluyen todo ese detalle. • Yo nunca recibí terminal alguno: el día 12/08/2024 manifesté a la telefonista que tramitó la venta por vía telefónica que no me encontraba en mi domicilio habitual (calle [REDACTED], Madrid) y ella me ofreció enviarlos a mi domicilio vacacional (calle [REDACTED]). El 13/08/2024 otra telefonista me informa de que los terminales han sido entregados en mi domicilio habitual (algo imposible y fuera de todo sentido, pues [REDACTED])

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

lo envió por error a la dirección en la que explicité el día anterior que no me iba a encontrar). Comprobé, así mismo, con los vecinos, que nadie recibió el pedido por mí, ni se me pidió permiso en ningún momento para tal cosa. [REDACTED] no ha aportado en ningún momento las grabaciones de las llamadas que incluyen todo ese detalle. • Los contratos y albaranes que aporta [REDACTED] no están firmados por mí. El contrato fue realizado por vía telefónica el día 12/08/2024 y la compañía no ha aportado en ningún momento la grabación que lo soporta. Los albaranes que recibí por correo electrónico (adjunto) el día 27/08/2024 por los que la compañía afirma que me fueron entregados los terminales, tienen una firma que yo no reconozco y no se corresponde con la que aparece en mi DNI (adjunto). • [REDACTED] afirma que no le consta el desistimiento de los terminales y no es así: el 22/08/2024 envié un correo electrónico (adjunto) a la dirección que me fue indicada por atención al cliente ([REDACTED]) en la que detallaba todo lo sucedido y solicitaba formalmente el desistimiento de la oferta entera que había aceptado el 12/08/2024, estando dentro del plazo legal para hacerlo. • Así mismo, el 27/08/2024 envié también correo electrónico (adjunto) a la atención del departamento de Fraude, porque no reconocía mi firma ni la validez de los albaranes que ese mismo día me envió [REDACTED] según los cuales justificaban que los terminales me habían sido entregados (cuando esto nunca sucedió). • Al no recibir respuesta ni por parte del departamento de Fraude de [REDACTED] ni del desistimiento de la oferta, efectivamente en septiembre pido la portabilidad a [REDACTED] para evitar que me fuesen girados recibos por una oferta que ya había solicitado dar marcha atrás. • Considero que la facturación indicada por [REDACTED] no es correcta dado que: o Es problema de la compañía y no mío el no haber cursado el desistimiento de la oferta, puesto que yo lo había demandado por escrito. No procede, por tanto, emitir facturas de acuerdo a la misma ni tampoco penalizaciones asociadas a un contrato que nunca debió entrar en vigor. o Es problema de la compañía (y tal vez del operador logístico) y no mío el que hayan dado por entregados unos terminales que yo nunca he recibido. No procede, por tanto, emitir facturas correspondientes a la financiación de los mismos. Aporto, como indico más arriba, las comunicaciones intercambiadas con [REDACTED] por correo electrónico (entre las que se incluye aquella en la que solicito el desistimiento de la oferta) y solicito, como he hecho desde el principio, tan solo quedar indemne de cualquier cuota o cargo asociados a la oferta que solicité desistir y los terminales que nunca recibí”.

En su escrito de 16 de febrero de 2025 refiere: • [REDACTED] indica que yo acepté la financiación de tres terminales (dos [REDACTED], cuando en el acuerdo telefónico del 12/08/2024 yo acepté una oferta que solo incluía dos (un [REDACTED] y un [REDACTED]), [REDACTED] no ha aportado en ningún momento las grabaciones de las llamadas que incluyen todo ese detalle. • Yo nunca recibí terminal alguno: el día 12/08/2024 manifesté a la telefonista que tramitó la venta por vía telefónica que no me encontraba en mi domicilio habitual (calle [REDACTED]) y ella me ofreció enviarlos a mi domicilio vacacional que era donde me encontraba (calle [REDACTED], casa [REDACTED]). El 13/08/2024 otra telefonista me informa de que los terminales han sido entregados en mi domicilio habitual (algo imposible y fuera de todo sentido, pues [REDACTED] lo envió por error a la dirección en la que explicité el día anterior que no me iba a encontrar). Comprobé, así mismo, con los vecinos, que nadie recibió el pedido por mí, ni se me pidió permiso en ningún momento para tal cosa. [REDACTED] no ha aportado en ningún momento las grabaciones de las llamadas que incluyen todo ese detalle. • Los contratos y albaranes que aporta [REDACTED] no están firmados por mí y son meras copias (la firma es idéntica en todos). El contrato fue realizado por vía telefónica el día 12/08/2024 y la compañía no ha aportado en ningún momento la grabación que lo soporta. Los albaranes que recibí por correo electrónico (adjunto) el día 27/08/2024 por los que la compañía afirma que me fueron entregados los terminales, tienen una firma que yo no reconozco y no se corresponde con la que aparece en mi DNI (adjunto). • [REDACTED] afirma en sus respuestas previas de la reclamación que no le consta el desistimiento de los terminales y no es así: el 22/08/2024 envié un correo electrónico (adjunto) a la dirección que me fue indicada por atención al cliente ([REDACTED]) en la que detallaba todo lo sucedido y solicitaba formalmente el desistimiento de la oferta entera que había aceptado el 12/08/2024, estando dentro del plazo legal para hacerlo. • Así mismo, el 27/08/2024 envié también correo electrónico (adjunto) a la atención del departamento de Fraude, porque no



Comunidad de Madrid

reconocía mi firma ni la validez de los albaranes que ese mismo día me envió [REDACTED] según los cuales justificaban que los terminales me habían sido entregados (cuando esto nunca sucedió). • Al no recibir respuesta ni por parte del departamento de Fraude de [REDACTED] del desistimiento de la oferta, efectivamente en septiembre pido la portabilidad a [REDACTED], para evitar que me fuesen girados recibos por una oferta que ya había solicitado dar marcha atrás. • Considero que la facturación indicada por [REDACTED] no es correcta dado que: o Es problema de la compañía y no mío el no haber cursado el desistimiento de la oferta, puesto que yo lo había demandado por escrito. No procede, por tanto, emitir facturas de acuerdo a la misma ni tampoco penalizaciones asociadas a un contrato que nunca debió entrar en vigor. o Es problema de la compañía (y tal vez del operador logístico) y no mío el que hayan dado por entregados unos terminales que yo nunca he recibido. No procede, por tanto, emitir facturas correspondientes a la financiación de los mismos.

Aporto, como indico más arriba, las comunicaciones intercambiadas con [REDACTED] por correo electrónico (entre las que se incluye aquella en la que solicito el desistimiento de la oferta) y solicito, como he hecho desde el principio, tan solo quedar indemne de cualquier cuota o cargo asociados a la oferta que solicité desistir y los terminales que nunca recibí”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 29 de noviembre de 2024 refiere: “En contestación a la reclamación presentada por D. [REDACTED] les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación

Tras realizar un estudio de la reclamación, donde el titular de las líneas [REDACTED] alude que pidió la entrega de los terminales en su dirección de vacaciones y el día 13/08/2024 le llamaron para comunicarle que la entrega se había realizado en su dirección habitual, por lo que el día 22/08/2024 solicitó el desistimiento de los mismos y pide la anulación de las cuotas y de los cargos por la baja anticipada.

En relación a lo anterior, les señalamos que en agosto de 2024 el cliente adquirió 3 terminales a plazos con las siguientes condiciones:

- * 24 cuotas mensuales de 54,4995 Euros ([REDACTED])
- * 24 cuotas mensuales de 54,4995 Euros ([REDACTED])
- * 24 cuotas mensuales de 47,0000 Euros ([REDACTED])

De esta forma, les notificamos que el Sr. [REDACTED] aceptó los terminales [REDACTED], que fueron entregados los mismos con fecha 13/08/2024, por lo que la facturación emitida es correcta. Les aportamos copia de la documentación contractual y de los albaranes de entrega para su conocimiento.

Por otra parte, les comentamos que no consta petición por parte del titular del desistimiento de los terminales.

Asimismo, les comunicamos que línea [REDACTED] cursó la portabilidad el día 11/09/2024 y las líneas [REDACTED] y [REDACTED] se portaron con fecha 10/09/2024, antes de la finalización del compromiso de permanencia de 24 meses, por lo que se han generado los cargos por la baja anticipada, siendo correcta la facturación emitida”.

En su escrito de 1 de marzo de 2025 refiere: En contestación a la reclamación presentada por D. [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.**

Tras realizar un estudio de la reclamación, donde el titular de las líneas [REDACTED] alude que pidió la entrega de los terminales en su dirección de vacaciones y el día 13/08/2024 le llamaron para comunicarle que la entrega se había realizado en su dirección habitual, por lo que el día 22/08/2024 solicitó el desistimiento de los mismos y pide la anulación de las cuotas y de los cargos por la baja anticipada.

En relación a lo anterior, les señalamos que en agosto de 2024 el cliente adquirió 3 terminales a plazos con las siguientes condiciones:



Comunidad de Madrid

*24 cuotas mensuales de 54,4995 Euros

*24 cuotas mensuales de 54,4995 Euros

*24 cuotas mensuales de 47,0000 Euros

De esta forma, les notificamos que el Sr. Lanchas aceptó los terminales

que fueron entregados los mismos con fecha 13/08/2024, por lo que la facturación emitida es correcta. En la notificación se aportó la copia de la documentación contractual y de los albaranes de entrega para su conocimiento.

Por otra parte, les comentamos que no consta petición por parte del titular del desistimiento de los terminales.

Asimismo, les comunicamos que línea se cursó la portabilidad el día 11/09/2024 y las líneas se portaron con fecha 10/09/2024, antes de la finalización del compromiso de permanencia de 24 meses, por lo que se han generado los cargos por la baja anticipada, siendo correcta la facturación emitida.

Para finalizar, les informamos de que el cliente tiene un importe pendiente que asciende a 4.448,26 euros (impuestos incluidos) y que corresponde al cargo de una parte de la factura de fecha 12/09/2024 y las facturas de fecha 12/10/2024 y 12/11/2024. Se adjuntó copia de las mismas en la notificación.

Para subsanar dicha situación, el abonado puede contactar con nuestro Departamento de Cobros. También, puede realizar el pago en cualquier oficina de o efectuar una transferencia bancaria a nombre de , indicando sus datos personales; nombre, teléfono, DNI, al número de cuenta IBAN: . Una vez realizado el abono, para poder localizar el pago lo antes posible, deberá mandar una copia del comprobante del pago realizado junto con sus datos al número de fax: 912917180.

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,

Y se acuerde, en caso continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada y asimismo solicitamos reconvención de la deuda de 4.448,26 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible".

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

1º La mercantil refiere:"solicitamos reconvención de la deuda de 4.448,26 euros (impuestos incluidos)".

2º El reclamante refiere:"Que el día 12/08 se me ofreció a través de venta telefónica una nueva tarifa ligada a un teléfono financiado y otro gratuito, además de una permanencia de 24 meses".

3º La mercantil no aporta documento alguno que acredite la entrega de los terminales de forma fehaciente que lo acredite.

4º Se contrata telefónicamente, el reclamante dice que 2 terminales, la mercantil que tres, pero no se aporta documento alguno, al ser telefónicamente, la grabación que acredite este dato.

5º El reclamante aporta un e-mail informando de la ausencia en su domicilio y que se envíe a otro distinto.(ver este e-mail)

6º El reclamante desiste del contrato el 22/08/2024 y la oferta se acepta el 12/08/2024

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

1º se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a el abono generado por los cargos por la baja anticipada, quedando acreditado que el reclamante



Comunidad de Madrid

procedió a darse de baja dentro del periodo de desistimiento establecido para ello y por ello no procede solicitar dicho abono al reclamante por dicho concepto.

2º NO SE ENTRAR A CONOCER sobre los terminales, ya que según refiere el reclamante no reconoce su firma en la entrega, ni la entrega por lo que podemos estar ante indicios racionales de delito y este Colegio no se puede pronunciar sobre ello, dejando expedita la vía judicial

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, 04 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL