



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16078.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 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:

[REDACTED] Soy titular de los siguientes productos: [REDACTED]
Internet + Línea [REDACTED] más Servicio Televisión [REDACTED] 1a Línea Pack Doblemente
Ilimitado 5G [REDACTED] 2a Línea Pack Doblemente
Ilimitado 5G [REDACTED] Tarifa Línea adicional 5G Pack Doblemente Ilimitado [REDACTED]
Tarifa Línea adicional 5G Pack Doblemente Ilimitado

El pasado mes de febrero quisimos contratar más velocidad para el servicio de Internet, pasando de 300 Mb a 600 Mb y cambiar la línea adicional [REDACTED] a tarifa de datos ilimitada. Por todo ello, al incrementar el gasto de nuestra factura, le indique al comercial si tenía algún descuento o promoción que ofrecirme. Me regalo unos cascos XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO, a coste 0 Euros, como oferta promocional.

El cambio de los servicios contratados nuevos se efectuó de inmediato como se puede comprobar en la factura de febrero, pero al revisar la factura del mes siguiente, comprobé que los cascos ofrecidos gratuitamente, tenían un coste de 1,50 S (24 cuotas mensuales de 1 50 S) y unos gastos de envío asociados de 9,95 C, que nos estaban cobrando. Después e de intentar hablar por teléfono en varias ocasiones para explicar el error por su parte y de contactar también por vía WhatsApp con atención al cliente de [REDACTED] seguimos sin resolver la incidencia y en las facturas sigue apareciendo el cargo de las cuotas por los auriculares XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO.

Solicito que cumplan con lo prometido respecto al coste de los cascos XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO ofrecidos gratuitamente y nos devuelvan los importes cobrados erróneamente hasta la fecha y que anulen las próximas cuotas.

Comunidad de Madrid

Solicito también la devolución del cargo repercutido de los gastos de envío, pues tampoco procede. Importe a devolver a 20/10/2024 TOTAL = 9,95 + 1,5 x 8 cuotas = 21,95€.

Adjunto reclamación con la factura donde se refleja el cambio solicitado de los servicios con incremento del gasto (S11/0132721068), la factura donde se reflejan los gastos de envío y la primera cuota (S11/0134220461) y la última factura donde sigue apareciendo la cuota de los cascos indebidamente (S11/0144679632). Adjunto copia de mail enviado a [REDACTED] Adjunto copia de mail de contestación.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito fechado el 21 de enero de 2025 y realiza las siguientes manifestaciones:

Tras realizar un estudio de la reclamación, respecto a las cuotas cobradas por el terminal XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO que era gratuito, y en contestación a la misma, les notificamos que se ha verificado que a fecha del 13/02/2024 el cliente acepta la contratación de un dispositivo XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO, asociado a la línea [REDACTED] con modalidad de venta a plazos (cuota 1,50 euros por 24 meses), cuya documentación adjuntamos para su comprobación.

En relación a lo anterior, les comunicamos que se ha comprobado que la facturación de las cuotas del terminal citado es correcta, no detectando incidencia alguna.

Para finalizar, les comunicamos que la 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.

LA PARTE RECLAMANTE en fecha 28/02/25 presenta escrito que se incorpora al expediente el 01/03/25 en el que expone:

Quiero mostrar mi total desacuerdo en la documentación aportada por [REDACTED] en referencia a los cargos indebidos que seguimos teniendo por los XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO que nos ofrecieron GRATUITAMENTE desde su red comercial, donde indican la aportación de la contratación de un dispositivo XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO, asociado a la línea [REDACTED] con modalidad de venta a plazos (cuota 1,50 euros por 24 meses), sin firma alguna por mi parte, ni confirmación de la aceptación y que no es más que un papel meramente informativo donde no se refleja ni la aceptación de la oferta, ni de esos cargos.

En cambio, si pedirá que aportaran y escucharan la grabación de las conversaciones donde solicitamos aumentar la velocidad de nuestra conexión a internet y la mejora de una de las líneas móviles y donde se ofrece, de manera gratuita, este artículo sin coste alguno por nuestra parte, y si acepto esa contratación GRATUITA.



Comunidad de Madrid

Por lo tanto, sigo reclamando que sean devueltos los importes cobrados erróneamente y se anulen los siguientes cargos que queden pendientes respecto a el artículo XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO que nos ofrecieron GRATUITAMENTE por la mejora de nuestro contrato global con [REDACTED]

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2025 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, señalando:

En contestación a la audiencia del arbitraje con referencia del expediente de arbitraje: N/R.: 21 - ARBC - 16078.4/2024, quiero indicar que sigue pendiente de resolución. Reitero mi total desacuerdo en la documentación aportada por [REDACTED] en referencia a los cargos indebidos que seguimos teniendo en nuestras facturas por los XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO que nos ofrecieron GRATUITAMENTE desde su red comercial.

Al no poder justificar que aceptamos el importe del artículo ni el coste de su envío, aportan un papel meramente informativo donde no se refleja ni la aceptación de la oferta, ni aceptación de esos cargos. Es solo un papel donde indican el dispositivo XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO, asociado a la línea [REDACTED] con modalidad de venta a plazos (cuota 1,50 euros por 24 meses), sin firma alguna por mi parte, ni confirmación de la aceptación.

En cambio, si pedirá que aportaran y escucharan la grabación de las conversaciones donde solicitamos aumentar la velocidad de nuestra conexión a internet y la mejora de una de las líneas móviles y donde se ofrece, de manera GRATUITA y como contraprestación por incrementar el gasto asociado al contratar nuevos servicios, este artículo sin coste alguno para nosotros.

Por lo tanto, sigo reclamando que sean devueltos los importes cobrados erróneamente y se anulen los siguientes cargos que queden pendientes respecto al artículo XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO que nos ofrecieron GRATUITAMENTE por la mejora de nuestro contrato global con [REDACTED] Gastos de envío: 12.04 € y suma venta a plazos: 36,01 € (24 cuotas x 1,5 €) A fecha 15/05 se ha pagado gastos de envío y 14 de 24 cuotas (21€). TOTAL RECLAMADO= 33,04€. Un saludo y gracias.

La parte reclamada presenta una escrito de 27 de mayo de 2025, considerándose fuera de plazo establecido para el trámite de audiencia.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad abonada, hasta el momento de celebración de este acto de de audiencia (33,04 euros), correspondientes a las 14 cuotas a razón -1,5€ mensuales-, del artículo XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO, y el gasto de envío del citado producto -12,04€.

La empresa debe anular los cargos por este concepto correspondientes a las 10 cuotas restantes que pudieran generarse. Todo ello en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que en el mes de febrero al ponerse en contacto con la empresa para contratar más velocidad para el servicio de Internet, pasando de 300 Mb a 600 Mb y cambiar la línea adicional [REDACTED] a tarifa de datos ilimitada, a la vista del incremento de gasto en su factura, interesándose por algún descuento o promoción, le ofrecen el regalo de unos cascos XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO, a coste 0 euros, como oferta.

Se comprueba que en la factura de marzo de 2024, aparece el cargo que impugna la interesada y que ésta comienza a comunicarse con la empresa vía correo electrónico para mostrar su desacuerdo con el citado concepto.

La empresa en sus alegaciones manifiesta que a fecha del 13/02/2024 el cliente acepta la contratación de un dispositivo XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO, asociado a la línea [REDACTED], con modalidad de venta a plazos (cuota 1,50 euros por 24 meses), adjuntando un documento con el contenido del contrato.

La reclamante no admite ese documento y examinado el mismo, no se aprecia aceptación expresa ni firma de la cliente.

La consumidora solicita a la empresa la copia de la grabación dónde se le ofrecía el regalo, sin que ésta se haya aportado en plazo.

Por todas estas circunstancias se considera que no ha quedado debidamente acreditado, que la entrega del artículo XIAOMI REDMI BUDS 4 LITE NEGRO conlleva el abono de las cuotas que se se han cargado a la usuaria por este concepto.

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.



Comunidad de Madrid

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.