



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00085.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en relación con la facturación de 15 cuotas del dispositivo por importe de 2,995 € y 15 cuotas del dispositivo por importe de 6,9995 €, que le ofertaron gratis con una permanencia de dos años, en una llamada el 10 de agosto de 2021. Ha reclamado en numerosas ocasiones al sentirse engañada. Reclama 449,925 € y 1.049,925 €.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que *"en relación a las condiciones contratadas en la adquisición de terminales, tras realizar un estudio de la misma les informamos de que, con fecha 06/08/2021, la Sra. [REDACTED] adquiere para la línea [REDACTED], un dispositivo [REDACTED], abonando un importe mensual de 3 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y para la línea [REDACTED], un terminal [REDACTED], abonando un importe mensual de 7 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. De esta forma, la abonada se compromete al pago de las cuotas de los equipos a [REDACTED] en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en los servicios contratados para las líneas [REDACTED] y [REDACTED]. Aportamos los comprobantes de venta de la oferta aceptada por la cliente. Les comunicamos que dichas cuotas de terminales se aplican correctamente en las facturas emitidas a partir del 06/09/2021."*

La **parte reclamante** contesta por escrito su disconformidad con las alegaciones de la empresa, y solicita que aporte la grabación de la llamada en la que prestó su conformidad.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y añade que *“en relación a su petición de la grabación de la contratación, [REDACTED] ha solicitado al departamento de gestión y custodia documental dicha grabación, sin ser posible recuperar la misma debido a una incidencia técnica, no obstante, les aportamos los comprobantes de venta, con las condiciones de la oferta que suscribió la Sra. [REDACTED]. Así mismo, les señalamos que la abonada dispone en todo momento de la información actualizada de sus servicios en su área privada de usuario a través de la WEB de [REDACTED], en el que también dispone de información actualizada de los precios vigentes y condiciones del servicio. No obstante, si la abonada dispone de algún documento que acredite la oferta reclamada, les rogamos nos lo faciliten para su estudio.”*

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que no ha comprado ninguno de los dos dispositivos, porque se los ofrecieron como un regalo, comprometiéndose a permanecer en la empresa 24 meses más. Solicita que le abonen las cantidades indebidamente cobradas desde septiembre de 2021 hasta mayo de 2023, que ascienden a un total de 209,979 € correspondiente a 21 mensualidades, que reclama en arbitraje cansada de llamar a la empresa, dando siempre los operadores buenas palabras de pasar aviso y rectificar.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha aportado el contrato escrito firmado, ni grabación de contratación que acrediten las condiciones contractuales reclamadas, y en concreto, el precio de venta aplazado que manifiesta en sus alegaciones, y que según la reclamante se le ofrecieron como regalos con el compromiso de permanecer en la empresa 24 meses. En consecuencia, y teniendo en cuenta la próxima fecha de finalización de las cuotas aplazadas, la empresa reclamada facturará mensualmente las pendientes hasta la cuota 24, y debe abonar a la parte reclamante 240 € correspondiente al precio total de las 24 cuotas del dispositivo [REDACTED], y del terminal [REDACTED].

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: 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.

Previo 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.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 30 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

