



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00207.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 22 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público acreditado como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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.

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la reclamante solicita la aplicación de una oferta telefónica que le realizó [REDACTED] el 25/10/2022 que consistía en un cambio a una tarifa inferior junto con la adquisición de un teléfono [REDACTED] por 6€/mes. [REDACTED] le aplica la nueva tarifa, pero no se le entrega el móvil.



Comunidad de Madrid

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.

1.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

La parte reclamante manifiesta que recibe el 25/10/2022 una llamada de [REDACTED] para ofrecerle una mejora en la tarifa asumiendo una permanencia; la reclamante le comunica al comercial que, si no incluye un móvil en la oferta, no le interesa puesto que se le ha roto su teléfono y necesita cambiarlo. Manifiesta que el comercial le indica que puede ofrecerle con esa tarifa un teléfono [REDACTED] por 6€/mensuales, aceptando la reclamante, ahora sí, esa oferta. El comercial le indica que tienen que realizarse dos grabaciones, una para la contratación de la oferta y otra para la contratación y financiación del móvil. Supuestamente se realizan las grabaciones, y recibe un contrato por SMS para 12 meses, por lo que llama para aclarar el plazo puesto que le habían dicho que era de 24 meses; [REDACTED] le informa que el plazo es de 12 meses que se prorrogará otros 12 meses, por lo que procede a la firma. Sin embargo, la reclamante no recibe por escrito el contrato relacionado con el terminal y tampoco recibe ningún teléfono móvil. Al contactar con el SAC de [REDACTED], le indican que sólo existe una grabación del cambio de tarifa, pero ninguna relativa a ningún teléfono móvil. Solicita que [REDACTED] le entregue el móvil ofertado en la llamada telefónica del 25/10/22.

En las alegaciones de la reclamante remitidas a la Junta Arbitral, se reitera en los hechos reflejados en la solicitud de Arbitraje; resalta que la grabación que aporta [REDACTED] de 05:03 minutos, empieza en el minuto 04:16, no reflejando la totalidad de la conversación. No hubiera aceptado la oferta de [REDACTED] con penalización si no le hubieran ofertado el teléfono puesto que necesitaba un móvil al tener el suyo rota la pantalla.

Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

Vodafone responde que no le consta la oferta de ningún terminal, por lo que no puede proceder al envío de ningún teléfono y aporta una grabación de voz de 05:03 minutos que empieza en el minuto 04:16 y el contrato relativo a la tarifa.

Vodafone remite sus alegaciones a la Junta Arbitral en las que se reitera que solo le consta la oferta del 25/10/2022 [REDACTED] ilimitada básica a 17,99€ hasta el 01/11/23. No aparece reflejada la adquisición de terminal alguno.



Comunidad de Madrid

2 RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES.

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y concreta la pretensión:

“Mi pretensión es que cumplan con el móvil y la financiación ofertada por el comercial de [REDACTED], [REDACTED] cuota 6 euros al mes durante 24 meses, o lo que es lo mismo $6\text{euros} \times 24\text{meses} = 144$ euros, no quiero compensación económica, quiero el terminal que me ofrecieron al precio que me indicaron por teléfono.”

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD, **DESESTIMANDO** la pretensión planteada por la reclamante, por cuanto, recayendo sobre esta la carga de la prueba, no ha podido probar la oferta por parte del comercial de [REDACTED], de la entrega y financiación del terminal ni las condiciones de estas, ni que la aceptación de la nueva tarifa, quedaba condicionado a la entrega de algún tipo de terminal; y de la grabación que consta en el expediente, no se infiere lo alegado por la parte reclamante.

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.

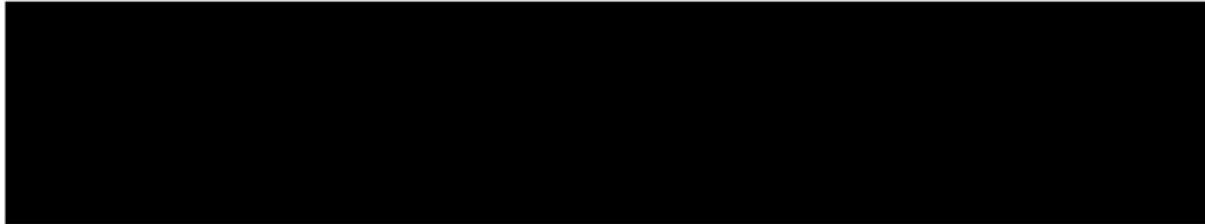
Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación 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.



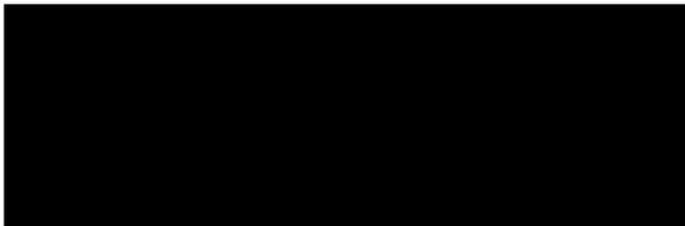
Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

