



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15247.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 de mayo de 2024 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 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 reclamante refiere que tras recibir una contraoferta de [REDACTED] con otra operadora, ofreciéndole las mismas prestaciones en cuanto a televisión e internet y además, para compensar la diferencia entre ofertas le darían dos teléfonos móviles sin ningún coste, totalmente gratis. Tras esta oferta se comunica al operador reiteradamente que sin ver el contrato y firmarlo, no se aceptaría nada. A las 24 horas llegan los dos móviles al domicilio sin haber visto el contrato ni haberlo firmado. Por ello, se pongo en contacto con ellos para reiterar que no ha llegado ningún contrato y que sin él no aceptaba nada. A los pocos días recibe una llamada de [REDACTED] solicitando el cobro de 20 por el servicio de televisión como añadido a la oferta que se le ofreció, tras contactar con ellos me comunican que es una estafa y que no hiciera caso. El 7 de octubre de 2023 [REDACTED] corta el servicio de televisión y solicita la devolución de los aparatos. A los dos días se vuelve a contactar y no ver ninguna solución me dicen que me espere 10 días, pero sin querer dejar los días para la devolución se dirige el día 13 de octubre a una tienda [REDACTED] a devolver los aparatos, no siendo posible la devolución de los móviles ya que no me proporcionan el código para ello. Alegan que tiene que pagar los móviles los cuales en ningún momento ha financiado ya que le dijeron que no tenían ningún cargo y eran totalmente gratis. Además el contrato recibido el día 2 de octubre no se corresponde a lo pactado y resulta más costoso y perjudicial de lo que se le había ofrecido.

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: "La devolución de los dos dispositivos móviles que es lo único que no quisieron que se devolviera y que llevan sin usarse desde el 12 de octubre de 2023, además como he reiterado arriba estos dispositivos eran gratis, sin ningún cargo y se trataban de una compensación para mejorar una oferta de otra operadora con la que se estaba negociando una nueva portabilidad".

## Comunidad de Madrid

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

Tras un estudio de la reclamación, en la que el abonado manifiesta que se acogió a una oferta que incluía el envío de terminales gratuitos que se le están facturando, por lo que solicita su desistimiento, les informamos de que con fecha 19/09/2023, el cliente modificó las condiciones contratadas, aceptando una oferta con las siguientes características:

Pack Jazz Dúo 5G Fibra 300 + línea asociado al teléfono [REDACTED] con cuota mensual de 34,95 euros (impuestos incluidos).

- Tarifa Pack Jazz Dúo 5G Sin Límite + 15 GB asociado al teléfono [REDACTED] con cuota mensual de 4,50 euros (impuestos incluidos).

- Tarifa Pack Jazz Dúo 5G Sin Límite + 15 GB asociado al teléfono [REDACTED] con cuota mensual de 4,50 euros (impuestos incluidos).

- Tarifa Pack Línea adicional 5G Sin Límite 15GB asociado al teléfono [REDACTED] con cuota mensual de 8 euros (impuestos incluidos).

• Adquisición por las líneas [REDACTED] y [REDACTED] de dos dispositivos vivo X80 Lite 5G en la modalidad venta a plazos, por 24 cuotas de 11 euros (impuestos incluidos) y compromiso de permanencia de 24 meses.

Cuota del pack hasta el 24º mes 73,95 euros (impuestos incluidos) y después 51,95 euros (impuestos incluidos).

Les adjuntamos copia del comprobante de venta con el detalle de la oferta suscrita por el abonado, que le fue remitido por e-mail a la dirección de correo electrónico establecida por el cliente a tal efecto, en la fecha de esta contratación.

Asimismo, les señalamos que el 20/09/2023 [REDACTED] hizo entrega al cliente de los terminales contratados, sin que conste comunicación por parte del [REDACTED] para solicitar su desistimiento, en el plazo legal de 14 días establecido, sin que corresponda, por tanto, la recogida de los dispositivos ni el ajuste de los cargos emitidos respecto a los mismos.

Por otro lado, les señalamos que las líneas [REDACTED] constan dadas de baja en [REDACTED] desde el 16/10/2023, tras ser atendida la petición de portabilidad donante del cliente.

La baja del servicio de las líneas móviles se ha realizado sin cumplir el periodo de permanencia anteriormente indicado, por lo que [REDACTED] factura las cuotas mensuales restantes hasta la finalización del compromiso de permanencia de 24 meses. Debido a que la baja del servicio móvil se ha realizado antes de finalizar el pago de los equipos, el cliente debe de asumir en un único pago aquellas cuotas que quedaban pendientes de facturar.

Igualmente, les confirmamos que actualmente el [REDACTED] mantiene activo con [REDACTED] la línea [REDACTED] y el servicio Internet Fibra 300 Mb asociado, sin que conste recibida petición de portabilidad para la citada línea, ni de baja, por parte del cliente

Por lo expuesto anteriormente, [REDACTED] considera atendida la reclamación formulada por [REDACTED], ya que no ha quedado acreditada la oferta que indica el abonado, habiendo quedado acreditada la oferta aplicada y el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido.

Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 567,73 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura de fecha 12/11/2023, cuya copia les facilitamos.

Para subsanar dicha situación el cliente puede contactar con nuestro Departamento de Cobros.

En su escrito de 21 de mayo 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, respecto a las condiciones comerciales ofertadas el 19/09/2023 para las líneas [REDACTED], y la recogida de los dispositivos



## Comunidad de Madrid

asociados a ella al no haber aceptado dicha oferta.

Tras realizar un estudio de la misma, les explicamos que el 19/09/2023 se activaron las siguientes condiciones comerciales, conforme a la oferta realizada al cliente:

- Pack Jazz Dúo 5G Fibra 300 para la línea [REDACTED], con una cuota mensual de 34,95 euros (impuestos incluidos).
- Tarifa Pack Jazz Dúo 5G sin límite 15 Gb para el [REDACTED] con una cuota mensual de 4,50 euros (impuestos incluidos). Se adquiere un terminal a coste promocional modelo VIVO X80 LITE 5G, con pago fraccionado acordado en 24 mensualidades de 11 euros (impuestos incluidos) cada una, por la aplicación de un descuento de 152,89 euros (impuestos incluidos) sobre el precio de venta al público manteniendo el servicio activo durante 24 meses. En caso de baja anticipada, se abonarán las cuotas pendientes del terminal y el descuento pendiente de aplicar.
- Tarifa Pack Jazz Dúo 5G sin límite 15 Gb para el [REDACTED] con una cuota mensual de 4,50 euros (impuestos incluidos).
- Tarifa Pack Línea Adicional 5G sin límite 15Gb para el [REDACTED], con una cuota mensual de 8 euros (impuestos incluidos). Se adquiere un terminal a coste promocional modelo VIVO X80 LITE 5G, con pago fraccionado acordado en 24 mensualidades de 11 euros (impuestos incluidos) cada una, por la aplicación de un descuento de 152,89 euros (impuestos incluidos) sobre el precio de venta al público manteniendo el servicio activo durante 24 meses. En caso de baja anticipada, se abonarán las cuotas pendientes del terminal y el descuento pendiente de aplicar.

En relación a lo anterior, les comunicamos que dicha oferta fue aceptada telefónicamente por el cliente, habiéndole enviado el comprobante de venta con el detalle de las condiciones acordadas por escrito, mediante SMS al número que figura en el mismo documento, al no haber proporcionado el cliente un correo electrónico a tal efecto. Dichas condiciones no incluyen terminales gratuitos ni el servicio de televisión, que fue desactivado el 08/10/2023, según se informó al cliente durante la contratación. Anexamos el comprobante de venta y el contrato para su conocimiento. Hemos solicitado la grabación, que les enviaremos tan pronto se encuentre disponible.

Asimismo, les confirmamos que los terminales citados fueron entregados al cliente el 20/09/2023, sin que tengamos constancia de que el [REDACTED] solicitase el desistimiento de la oferta y la recogida de los mismos dentro del plazo legal establecido de 14 días siguientes a la entrega. Las grabaciones que aporta al presente expediente corresponden a contactos con nuestro Servicio de Atención al Cliente efectuadas con posterioridad a dicho plazo.

Atendiendo a lo anterior, les manifestamos que no corresponde, por tanto, su recogida, ni ajuste de los cargos derivados de su compra.

En otro orden de cosas, les indicamos que las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] se dieron de baja por portabilidad a otro operador el 16/10/2023, y el [REDACTED] se desactivó por traspaso de operador el 07/02/2024, tras ser atendidas las respectivas peticiones de portabilidad formuladas por el titular, sin que hayamos recibido petición de baja o portabilidad previa al 06/02/2024 para la línea fija.

De este modo, dado que la desactivación de las líneas del cliente se cursó antes de haber finalizado el compromiso de permanencia asociado a la compra promocionada de los terminales objeto de la presente reclamación, el cliente debe abonar las cuotas de su tarifa hasta la baja más las cuotas mensuales pendientes de pago de los terminales, junto con el importe de descuento en el precio pendiente de aplicar hasta la baja.

Por todo lo expuesto, les ratificamos que la facturación emitida para las líneas [REDACTED] es correcta, respecto a las condiciones contratadas el 19/09/2023 por el cliente y la petición de desistimiento de los terminales, no correspondiendo ajustes por dichos motivos. Remitimos copia para su revisión.

Por otra parte, les trasladamos que, tras verificar que el cliente ha hecho entrega de los dispositivos cedidos para la prestación del servicio de la línea fija (router, ONT de fibra y descodificador), hemos anulado la factura del 12/04/2024, que se encontraba pendiente de abono por la cantidad de 84,64 euros (impuestos incluidos), en concepto de cargo por no devolución de router y ONT de fibra. En unos días emitiremos la factura correspondiente al ajuste tramitado.



## Comunidad de Madrid

Por último, les notificamos que, a fecha de hoy, [REDACTED] mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 1.070,86 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas J1354051180 y J1353501842 de fechas 12/11/2023 a 12/03/2024, de las que proporcionamos copia.

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 [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 y, asimismo, el pago de la cantidad de 1.070,86 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de 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: "En relación a lo anterior, les comunicamos que dicha oferta fue aceptada telefónicamente por el cliente, habiéndole enviado el comprobante de venta con el detalle de las condiciones acordadas por escrito, mediante SMS al número que figura en el mismo documento, al no haber proporcionado el cliente un correo electrónico a tal efecto". Dicho SMS no es aportado por al mercantil.

2º La mercantil no aporta documento de la contratación firmado por el reclamante, aunque si grabación en la que el reclamante refiere reiteradamente que no acepta la contratación hasta que no reciba el contrato para poder revisarlo.

3º Se aporta documento en que el contrato se le envía por e-mail con fecha 2/10/2023 y con fecha 13/10/2023 intenta devolver los terminales en tienda física.

**Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y queda acreditado el desistimiento del reclamante dentro de los 14 días que marca la ley, tomando como fechas la recepción del contrato el 02/10/2023 y el intento de entrega el 13/10/2023.**

**Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe facilitar un código para la devolución de los terminales.**

**Asi mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la mercantil, al no quedar acreditado que el coste de los terminales tuvieran que ser abonados por el 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.

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

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, 31 de mayo de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL