



LAUDO ARBITRAL

Expte. Núm.: JAC- 572 / 2024

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, SAU, (Jazztel).

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Según consta en el expediente referenciado, la reclamante manifiesta que en fecha 09 de abril de 2024 recibió una llamada por parte de la compañía de telefonía Jazztel, con la que tiene contrato, y le ofrecieron, por el mismo importe que estaba pagando, dos teléfonos móviles Oppo, unos auriculares y un reloj inteligente, aceptando la reclamante dicha oferta, con la condición de que no se incrementara su factura. Por otra parte, también manifiesta que el día 13 de abril de 2024 recibió nueva llamada por parte de la reclamada en la cual le ofrecían "dos Oppos más al mismo precio".

A pesar de todo ello, la reclamante manifiesta que se ha dado cuenta de que le están cobrando los terminales, aportando para su comprobación factura del 08/06/24 al 07/07/24.

PRETENSIONES:

1. La reclamante solicita las grabaciones telefónicas con Jazztel de los días 09/04/24, 13/04/24, así como también la grabación del día 18 de abril de 2024 a las 10,40 horas, indicando textualmente en su reclamación "quiero oír las grabaciones ya que me dijeron que no pagaría más en la factura y estoy pagando más", así como también, según las alegaciones que constan en el expediente, poder devolver estos dispositivos que le enviaron, y que están en sus cajas sin abrir, asegurándole que le saldrían gratis por ser una clienta premium, de muchos años, con dos líneas fijas y cuatro móviles, que nunca había dejado de pagar lo que le correspondía, con la restitución de lo que le han cobrado por ellos y anulando cualquier permanencia que llevaran asociada.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA RECLAMADA:

La empresa reclamada, en últimas alegaciones presentadas, fechadas a 16 de octubre de 2024, manifiesta, entre otros puntos, que tras realizar un estudio de la reclamación, señalan que "según la oferta del día 13/04/2024 a la clienta se le ofreció con la línea XXXXXX763 un terminal a plazos Oppo Enco Air3 Pro, con una cuota de 2,50 euros (impuestos incluidos) al mes por 24 meses y un dispositivo a plazos Huawei Band 8, con una cuota 2,50 euros (impuestos incluidos) al mes durante 24 meses, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, por lo que el mismo es correcto".

También manifiestan que "en relación a lo anterior, para las líneas XXXXXX974 y XXXXXX129 aceptó 2 terminales a plazos OPPO A79 5G 128GB, con una cuota cada uno de 3,50 euros (impuesto incluidos) al mes durante 24 meses y un compromiso de permanencia de 24 meses, de forma que el compromiso es correcto", indicando que adjuntan " copia del comprobante de venta para su conocimiento".

Asimismo, también indican que "en cuanto a la oferta del día 19/04/2024, el cliente aceptó para las líneas xxxxxx353 y xxxxxx022, 2 terminales a plazos OPPO A79 5G 128GB con una cuota 3,5 euros (impuestos incluidos) al mes por 24 meses cada uno, así como la contratación del seguro móvil y compromiso de permanencia de 24 meses, sin que procede la eliminación del mismo", indicando también que aportan copia del comprobante de venta.

Por otra parte, también alega la reclamada que "el plazo de desistimiento para la devolución de los terminales y dispositivos es de 14 días, por lo que no es posible tramitar la recogida de los mismos, al encontrarse fuera de plazo".

Por lo que respecta a la petición de las grabaciones, la reclamada indica que " en relación a la petición de las grabaciones de los días 09/04/24, 13/04/24 y 18/04/24, les confirmamos que no disponemos de las mismas", indicando que la reclamante se encuentra al corriente de pagos en marca Jazztel.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, se formulan las siguientes consideraciones:

La empresa reclamada no aporta al expediente contrato firmado por parte de la reclamante en relación a la adquisición de los dispositivos que son objeto de la presente reclamación, ni tampoco las grabaciones correspondientes a esta supuesta contratación que efectuó la reclamante, en relación a dichos dispositivos.



El art. 26 del RD 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, establece que : "Si el medio habilitado por el operador para la atención de reclamaciones, incidencias o gestiones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación". Por lo tanto, en el caso que nos ocupa, la empresa reclamada debería haber guardado y aportado las grabaciones que está solicitando la reclamante y que servirían de prueba de la contratación que es objeto de la presente controversia.

Por todos estos motivos señalados y vistas las pretensiones formuladas por la persona reclamante se resuelve lo siguiente:

Se ESTIMAN las pretensiones formuladas por la persona reclamante. Por lo tanto, en este sentido, en relación a los hechos descritos en esta reclamación, la empresa reclamada, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo, deberá:

1- La empresa reclamada deberá aceptar la devolución por parte de la reclamante de los dispositivos que son objeto de la presente reclamación, procediendo a tramitar su recogida, en el plazo arriba indicado, sin que ello implique ningún cargo para la reclamante, anulando cualquier compromiso de permanencia asociado a dichos dispositivos.

2- Así mismo, la reclamada deberá, en el mismo plazo arriba indicado, proceder a la revisión de la facturación y devolver a la reclamante, mediante abono en su cuenta cliente, todas las cantidades pagadas en relación a los dispositivos que la reclamante devuelve a la reclamada y que son objeto de la presente reclamación.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 21 de octubre de 2024

EL ÁRBITRO

M. Lina Guasch Ferrer