



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09093.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que el 16/7/2021 el reclamante recibió en la tienda #####, información falsa e incompleta sobre el alquiler de un móvil #####. Una vez en casa comprobó que el móvil no cumplía con las características dichas en tienda. Al estar ya cerrada llamó al ##### y realizó el primer desistimiento. La operadora del ##### le dijo que le llamarían para explicarle cómo entregar el móvil, pero nadie le llamó. Después de intentar repetidas veces ser atendida en el ##### consigo contactar y realizo el segundo desistimiento el 12/8/2021. El operador le dice que entregue el móvil en cualquier tienda #####. Acudo a 2 tiendas que se niegan a recogerlo. De nuevo en el ##### me dan un teléfono de Celeris inexistente para que recojan el móvil. Otra vez en el ##### le dicen que lleve el móvil a una tienda ##### con los códigos de baja. En la tienda de Gran Vía me dicen que tengo que pedir un nuevo código de baja ya que caducan en 24 horas. Recibe un nuevo código de baja el 7/9/2021 acude a la tienda ##### del ##### de Sol y no recogen el móvil porque según ellos no existe desistimiento cuando el móvil se ha recogido en tienda. Solicita el desistimiento y una compensación por todas las molestias ocasionadas.

La parte reclamada alega que la ##### adquirió en una tienda ##### un terminal móvil Samsung Galaxy A12 128R, en régimen de arrendamiento a coste 0, por ser titular de la modalidad de contratación "Fusión Inicia". Adjunta el documento que establece las "Condiciones Generales del Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos Disponibles en ##### Fusión", puestas a disposición de los usuarios con carácter previo en nuestra página web. A mayor abundamiento, se adjunta asimismo el "Anexo al Contrato de Arrendamiento de Terminal Móvil (Smartphone)", firmado por la reclamante con fecha 13/07/21, momento en el que, según se indica en la cláusula 8 de las propias Condiciones Generales, entra en vigor el servicio de arrendamiento del dispositivo escogido; estando vigente por un período de 36 meses a contar desde dicha fecha, y sin que, al tratarse de una adquisición presencial en tienda, exista posibilidad de desistimiento. Por consiguiente, lamentando el descontento manifestado por nuestro cliente, y sintiendo no poder acceder a sus pretensiones, sin más, esta parte entiende que procede desestimar la razón de pedir que al presente Expediente trae causa. En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, ##### de España ##### manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que en ningún momento se le informó de las condiciones del contrato y no sólo eso, sino que además se le engañó con respecto a las características del móvil en cuestión. El mismo día en el que firmó el contrato (16/07/2021), al ver que el móvil no cumplía con las características que le habían descrito en la tienda y al estar ésta cerrada, llamó al #####, teléfono de atención al cliente de #####, para hacer su primer desistimiento con el número de baja #####. A esta llamada siguieron decenas más al ##### y visitas a 4 tiendas ##### y otros 2 desistimientos con sus correspondientes números de baja CI ##### y último código de baja CI ##### nuevo, reitera su desistimiento de este contrato de renting de duración de 3 años y solicita una compensación por todas las molestias ocasionadas.

La parte reclamada manifiesta que en el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el cliente no tendrá derecho de desistimiento en caso de contrataciones en establecimientos presenciales, como es el caso que nos ocupa. El precio adicional del arrendamiento del terminal mejorado solo aplicará durante los 36 meses de vigencia del contrato de arrendamiento, aplicándose el precio base de la modalidad Fusión contratada una vez finalizado el mismo. Expuesto lo anterior, entendemos que la presente **reclamación** se encuentra resuelta al haber sido atendidas las pretensiones de la reclamante.

La parte reclamante manifiesta que ##### aporte la grabación de mis numerosas llamadas al ##### y a otros números de contacto de ##### a los que llamé, ya que en el ##### era prácticamente imposible contactar. Que ha consultado las facturas de julio y agosto de 2021 pero estas llamadas no aparecen. ##### sí tiene esta información y datos, yo como consumidora no. El único documento que puedo aportar es el contrato.

La parte reclamada manifiesta que en caso de no querer el terminal contratado en alquiler a coste 0 mientras tenga asociado un contrato Fusión por un período de tres años, el coste del terminal, como indica en el contrato que ya consta en el expediente, es de 98.70€. A dicho costo se le aplica la fórmula indicada en el contrato "CTA= (coste Smartphone/1095) x días restantes arrendamiento", CTA= (98.70€/1095) x 729. En el caso de baja a la fecha del presente escrito, el precio del terminal sería de 65.73€ si se lo queda en propiedad y de 46.01€ si lo devuelve en una tienda #####. En ambos casos, tiene que llamar previamente a nuestra línea de atención personal ##### para que se tramite la baja del equipo. En el caso de devolución del equipo, este lo tendría que devolver a una tienda ##### antes de los 15 días desde la solicitud de baja. Pasado ese **plazo**, ya no podría devolverlo y tendría que quedárselo en propiedad facturando el importe correspondiente.

La parte reclamante manifiesta que jamás hubiera imaginado que no se pudiera hacer un desistimiento en menos de 24 horas de firmar el contrato, más la imposibilidad de que le atendieran en el #####. Y cuando le atendieron en diversas ocasiones, la desinformación total le causó una pérdida de tiempo y energía enorme. Si está tan claro que no se puede hacer un desistimiento, ¿por qué en el teléfono de atención al cliente le decían que sí y hasta le dieron tres códigos de baja? Mucha desinformación o información contradictoria, muy mal servicio al cliente y un claro abuso. El móvil en cuestión es de gama baja, en un año se ha quedado obsoleto y no lo ha utilizado desde el momento en el que firmó el contrato. Sólo porque no leyó la letra pequeña.

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

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

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



Comunidad de Madrid

En este expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante. Se considera que la resolución o rescisión de un contrato y el derecho de desistimiento son figuras jurídicas diferentes. La reclamante no ha acreditado el incumplimiento del contrato por parte de la reclamada, ni ha aportado documentalmente la obligación contenida en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato, de aplicar el derecho de desistimiento, de conformidad con el 68 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como el artículo 92 y siguientes del mismo cuerpo legal, que regula los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil. Por lo tanto, no es de aplicación el derecho de desistimiento legal en el presente contrato. Además, consta la información y aceptación de las condiciones particulares y generales que rigen el contrato con la firma de la reclamante, no apreciándose vulneración alguna de los derechos del consumidor. La reclamante podrá darse de baja del contrato con aplicación de los requisitos suscritos.

No entrar a conocer de la compensación en concepto de molestias formulada, toda vez que la reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil, dejando expedita la vía judicial para formular nueva **reclamación** al respecto.

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.

Asimismo y 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 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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.