



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-01799-5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de JULIO de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. [REDACTED] empleado público.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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:

La reclamante Sra. [REDACTED] fue informada por teléfono de que iba a recibir como premio de fidelidad una "tablet" que no supondría ningún coste. Tras mes y medio, la reclamante se entera de que ha firmado un contrato de servicio de arrendamiento con opción a compra de dispositivos con permanencia hasta 2027 con penalización en caso de baja anticipada.

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.



Comunidad de Madrid

1.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

- Reclamación Ref. [REDACTED] presentada el 22/11/2023 en la OMIC de Fuenlabrada en la que se refleja:

"El 12 de Enero me llamaron de [REDACTED] para un asunto de fibra óptica y aprovecharon para decirme que me correspondía un regalo de una tablet por mi fidelidad a [REDACTED] hasta la comercial se extrañó de que no la tuviera aún. Pues se la voy a pedir, me dijo. No me hizo ilusión el supuesto regalo porque no la necesitaba (la tengo sin abrir) pero la acepté por cortesía. Hace mes y medio aproximadamente me entero de que no es un regalo, sino un contrato de arrendamiento con opción a compra hasta el 2027, es decir si me cambio de compañía tengo que pagar la tablet. He hecho varias llamadas al [REDACTED] para poner una reclamación, la primera no fue cursada y la segunda denegada. No llevan ustedes razón, sé muy bien lo que me dijo esa comercial el día 12 de Enero; tendría que haberme informado de ese contrato en la llamada y enviármelo para que yo lo aceptara; pensaba que [REDACTED] era una empresa seria, por eso siempre he sido cliente. Quiero devolver el supuesto regalo, porque no era tal sino un contrato de arrendamiento por 48 meses, del cual no he sido informada. No se pueden ofrecer regalos que no son.

He recibido contestación del SAC en la que me indican: Que el dispositivo tiene coste 0,00€ mientras mantenga Fusión con [REDACTED] Pero en ningún caso me dicen que es un contrato de arrendamiento hasta el 2027, por eso he solicitado la grabación de esa llamada y copia del contrato. Fue una llamada engañosa haciéndome ver que era un regalo."

La reclamante presenta ampliación de reclamación el **27/12/2023** en el que manifiesta:

"Que no está de acuerdo con la respuesta dada a la OMIC por su reclamación y se reitera en las manifestaciones hechas en el primer escrito, solicitando se vuelva a escuchar la grabación.

- Solicitud de arbitraje presentada el **15/01/2024** en la que manifiesta:

"El día 12 de Enero de 2023 me llamaron de [REDACTED] para un asunto de fibra óptica y aprovecharon para decirme que si ya tenía la Tablet que daban por ser de [REDACTED] No sabía de que me hablaban, pregunté si era un regalo y dijo que sí. "Pues se la voy a pedir" me dijo la comercial. No me interesaba (la tengo sin abrir) pero la acepté por cortesía. En ningún momento de la conversación me habló de contrato, permanencia o penalización si me marchaba de la compañía. Se puede comprobar en la grabación, de la cual han enviado a la OMIC tan solo 19 segundos cortados al principio y al final. Aunque se escucha que yo pregunto si es un regalo y contestan: sí. Ahora sé que es un contrato de



Comunidad de Madrid

arrendamiento con opción a compra hasta el 2027. Yo no firmé nada. En sus condiciones generales de arrendamiento que han enviado a la OMIC pone en la página 5 punto 8 que el contrato entra en vigor cuando se firme. Ahora al irme a otra compañía (O2) mucho más barata tengo que pagar lo que falta de la tablet: 175€ aproximadamente. Todo está en la grabación de la llamada. Debían haberme informado de que era un contrato hasta 2027 y por supuesto no la hubiera aceptado.”

“Solicito que al irme de esta compañía (██████████) no me penalicen con los 175€ que faltan y además devolver la Tablet sin abrir y precintada y darme de baja en ese contrato del que ellos hablan. Yo no la pedí, me la ofrecieron como un regalo en la llamada. Ellos mantienen que me envían un email el día de la llamada y que en la letra pequeña pone algo de ██████████, por eso envían esta copia a la OMIC con pantallazo a la letra pequeña. A mí cuando me la ofrecieron nunca me hablaron de “contrato” era un regalo.”

- **En escrito de alegaciones 08/04/2024 de la reclamante a la Junta Arbitral** de reitera que todo está en la llamada de ██████████ en la cual la comercial le ofreció una Tablet como un regalo asociado al paquete fusión. Insiste que no fue informada del contrato de arrendamiento y que no envían la llamada entera, solo 19 segundos cortados al principio y al final.

Indica que hace dos meses y medio que se ha cambiado de compañía y que está pagando la Tablet 5,50€ cada mes hasta 2027 o unos 175,00 € al contado.

Solicita que ██████████ aporte la grabación completa, devolver la Tablet que sigue precintada y sin abrir. También solicita que finalice su contrato de permanencia y el reembolso de las cuotas pagadas: $0,35€ + 5,50€ + 5,50€ = 11,35€$

Aporta: facturación cuota mensual del dispositivo: febrero, marzo, abril. Y evidencias de reclamación a la compañía. Adjunta también recibo de entrega del dispositivo y foto de las condiciones generales de contratación.

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

- ██████████ remite contestación de fecha **24/11/2023** a la OMIC de Fuenlabrada y manifiesta que:

“Con respecto a la reclamación del cliente en lo relativo a la contratación del Dispositivo Principal: ██████████ indicarle que la Sra. ██████████ fue informada de dicha contratación mediante notificación escrita, de la cual adjuntamos copia.

Asimismo, también se adjunta a este escrito las condiciones generales del arrendamiento, a las que se hace referencia en dicha notificación, donde se detalla el cambio de precio



Comunidad de Madrid

en caso de hacer alguna modificación o baja en el servicio contratado en el momento de la adquisición del terminal.

Según lo anteriormente expuesto, estimamos haber actuado de conformidad con la norma y principios que rigen la prestación del servicio, tanto en los derechos como en las obligaciones que asisten a las partes que intervienen en la prestación y uso del mismo”.

aporta una **captura de pantalla** donde se hace referencia al dispositivo pago único: 0,00€, cuota mensual 0,00€/mes y se indica que “Determinados servicios verán modificado su precio a partir del 13/01/2023, tal y como se indicó durante el proceso de contratación de los servicios afectados. Consulta las Condiciones de contratación adjuntas para comprobar la vigencia del precio indicado si tu servicio es uno de los afectados.

Puedes consultar el detalle de tu pedido y los posibles gastos adicionales no incluidos en tu cuota mensual, en las Condiciones Generales y Particulares que te adjuntamos y en movistar.es/contratos”.

aporta las **Condiciones generales del arrendamiento con opción a compra de dispositivos**. En el punto 10. “Extinción de contrato”: El contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en derecho y, en particular, por las siguientes: 3. Por baja voluntaria anticipada del Cliente en el Servicio, con las consecuencias previstas en la cláusula 9.1 del presente Contrato.

En la cláusula 9.1 se establece que en el caso de realizar baja voluntaria del Servicio de Arrendamiento, el Cliente deberá devolver el Dispositivo escogido, en cuyo caso, se le aplicará el importe resultante del Coste del Terminal Actualizado (CTA) ponderado previsto en el Contrato de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en Movistar que el Cliente haya suscrito.

o remite contestación a la ampliación de reclamación, el **04/01/2024**, donde transmiten sus disculpas por si hubiese deficiencia en la atención comercial prestada, informando del periodo de derecho de desistimiento y la ausencia de su ejercicio por parte de la reclamante.

Indican que por cierre inminente de una central de cobre a través de la cual se prestaba el servicio, se propuso el cambio a FIBRA ÓPTICA, manteniendo el contrato fusión 0 y sin modificar el importe de la cuota de la modalidad contratada. Alegan que a fecha 04/01/2024 no se ha cobrado ninguna cuota o importe por el dispositivo reclamado en ninguna de las facturas hasta la fecha.

Adjunta también la **grabación de la llamada** solicitada por la reclamante.

- o remite escrito en fecha **05/01/2024** a la OMIC de Fuenlabrada ratificándose en sus escritos de contestación de 24 de Noviembre y 4 de Enero, en el que se cumplió con la respuesta requerida a todas y cada una de las objeciones manifestadas por el cliente



Comunidad de Madrid

y se anexaron los documentos que demuestran la contratación del servicio reclamado por la reclamante.

- [REDACTED] remite escrito de **respuesta a la Junta Arbitral de 11/03/2024** en el que se ratifican en que la reclamante contrató y se envió notificación escrita el 12/01/2023 además de las condiciones del arrendamiento con opción a compra. Indican que el dispositivo se recepcionó el 13/01/2023 en domicilio de la reclamante y que disponía de 14 días naturales para ejercer su derecho de desistimiento del producto, y no constan en sus sistemas ninguna objeción al respecto en ese plazo.

2.- RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia con fecha **21/06/2024** y ratificándose en las anteriores alegaciones y manifestando que sigue pagando la cuota y desea devolver el dispositivo que está precintado y sin abrir.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia remitiendo escrito de **20/06/2024**, en el que se ratifica en los escritos previamente presentados.

ANTECEDENTES DE DERECHO:

3.- El 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 establece:

Artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

*“Son derechos básicos de los consumidores y usuarios y de las personas consumidoras vulnerables: b) **La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.**”*

Artículo 60. Información previa al contrato.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.



Comunidad de Madrid

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

Artículo 63. Confirmación documental de la contratación realizada.

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

Artículo 102. Derecho de desistimiento.

1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.

Artículo 97. Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información:

j) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.

Artículo 105. Omisión de información sobre el derecho de desistimiento.

1. Si el empresario no ha facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97.1.j), **el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial**, determinada de conformidad con el artículo 104.



Comunidad de Madrid

CONSIDERACIONES

En la grabación aportada consta que D^a [REDACTED], de forma expresa esta manifiesta que no quiere el producto si le va a suponer cualquier tipo de coste; además en la documentación obrante en el expediente no consta que D^a [REDACTED] fuese informada de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato.

Movistar, tampoco acredita que facilitase en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la información para ejercer el derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO por UNANIMIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la reclamante, declarando resuelto el contrato de arrendamiento del dispositivo desde el momento de la contratación, debiendo [REDACTED] reembolsar todas las cuotas abonadas por la reclamante; no deberá pasarla a cobro ninguna cuota más y por último deberá a retirar en el domicilio de la reclamante el dispositivo en el plazo de ejecución del Laudo, advirtiéndole que en caso de no hacerlo así, el dispositivo quedará a disposición de la usuario, sin que esta tenga que abonar ningún tipo de coste por el mismo.**

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



Comunidad de Madrid

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]