



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09802.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dña. [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el 21 de abril adquiere en contrato de alquiler con opción a compra dos dispositivos [REDACTED] en tienda y que recibirá por correo la documentación pertinente, pero solo recibió parte y sin tener un documento que identificase estos dispositivos.

Por un problema técnico, tuvieron que resetear el dispositivo, encontrándose con problemas a la hora de desbloquear el mismo con el servicio técnico de la marca, puesto tenía que acreditarse como propietario de los dispositivos, cosas que con la documentación enviada era imposible. Tras personarse en la tienda, se envían los documentos adjuntos, en los cuales no aparece la identificación del nº de serie solo el [REDACTED] que según nos comenta [REDACTED], es un código que no es válido para identificar este tipo de dispositivo [REDACTED]. La marca de los dispositivos, [REDACTED], le informan que el documento debía contener el nº de serie.

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: "Tras realizar un contrato de alquiler de dos [REDACTED] marca [REDACTED] la documentación facilitada tanto por la empresa como por los vendedores viene sin indicar el nº de serie de los dispositivos y no puedo desbloquear uno de ellos que está totalmente inutilizado lo que se describe en el (documento 1), tanto [REDACTED] como su punto de venta se ha negado en todo momento a facilitarme la información o a buscar una solución a través de servicio técnico, encontrándome con un contrato de alquiler de un dispositivo inútil y de otro con el mismo riesgo de 4 años de duración, que además me imposibilitan la rescisión del contrato con la misma por una cláusula "oculta" denominada "cuota por devolución atipada del dispositivo" donde se me obligaría a pagar prácticamente el dispositivo a pesar de devolverlo o de quedármelo pero en las mismas condiciones es no operativo y sin poder acreditar mi titularidad. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Rescisión del contrato por incumplimiento de contrato, sin tener que abonar la "cuota de devolución anticipada" y la rescisión del contrato de seguro vinculado a estos dispositivos sin tener que pagar una cuota más, o que me faciliten la documentación



Comunidad de Madrid

necesaria poder desbloquear el dispositivo indicando el nº de serie de los mismos en el contrato, y por daños y perjuicio la devolución de las cuotas pagadas a [REDACTED] durante los meses de prestación de servicio de forma defectuosa y obligada por no poder el resolver el servicio debido a las penalizaciones”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta:” Sobre este tema les informo de que, desde [REDACTED] el documento donde viene el [REDACTED] es el Anexo al Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos [REDACTED]. El procedimiento para reparar un terminal es dirigirse a una de las tiendas [REDACTED] con la opción Buscar el [REDACTED] desactivada con dicho documento. Cómo desactivar la opción Buscar en el [REDACTED]

Abre la app Ajustes.

Toca [tu nombre] > Buscar.

Toca Buscar mi [dispositivo] y luego toca para desactivar esta opción.

Escribe la contraseña del ID de [REDACTED]

Toca Desactivar.

En cuanto al cambio de las condiciones particulares del contrato de arrendamiento, indicarles que no es posible. Las condiciones estipuladas son las siguientes:

En el caso de baja anticipada del servicio convergente [REDACTED], la cuota del Servicio será la indicada como Cuota sin mi [REDACTED] en la tabla.

Con carácter general, esta oferta no está disponible para el producto [REDACTED] en zona regulada:

Aquellos domicilios que no se encuentren dentro de alguno de los municipios del territorio de España en los que la CNMC haya identificado a nivel regulatorio que existe competencia efectiva entre operadores en redes de Fibra óptica hasta el hogar y, declarados por la misma como Zona Competitiva disponibles en [REDACTED]

El contrato de arrendamiento del Dispositivo tiene una duración de 24 meses, prorrogables automáticamente hasta completar un nuevo plazo de 24 meses conforme a las Condiciones Particulares de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos [REDACTED], disponibles en movistar.es/contratos

Atendiendo a lo dispuesto 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.

Por último, en cuanto a los daños y perjuicios no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda “MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE” en el párrafo 7º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje “Las indemnizaciones por daños y perjuicios”.

Por todo ello, y lamentando el descontento manifestado por la reclamante, consideramos haber actuado de forma acorde a la normativa vigente y a los usos y prácticas comerciales.

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, [REDACTED], manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que el reclamante al adquirir con un contrato de opción de compra con la mercantil unos dispositivos [REDACTED] le facilita el número de [REDACTED], pero no el nº SERIE como solicita el fabricante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a que la mercantil le facilite por escrito el número de serie del dispositivo iPad adquirido con un contrato de opción de compra.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, con respecto a los daños y



Comunidad de Madrid

perjuicios solicitados, al no ser materia consumerista y no puede ser valorado por este Colegio Arbitral.

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.

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, 16 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]