



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00073.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 01 de julio de 2025 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 MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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: que, según alega la reclamante, es cliente de [REDACTED] hace 15 días, de Fusión total y 210 euros al mes. El 22 de noviembre fue a una tienda [REDACTED] para modificar el contrato con la idea de quitar el módulo de Fútbol y reducir algo la factura. Al realizar el nuevo contrato le dijeron que tenía derecho a 4 dispositivos, algo que interpretaron inequívocamente como un obsequio, en ningún momento se le habló de costes ni de precio ni de cuotas adicionales en la factura mensual. Eligió 4 dispositivos, 2 tabletas y dos auriculares, además aprovecharon una oferta para comprar un móvil por el que le dijeron que tendría que pagar 75 euros ya que no se daban las condiciones para llevárselo gratis. En el correo electrónico de unos días más tarde le decían que tenía que pagar esos dispositivos en cuotas mensuales de entre 2 y 6 euros cada uno, durante 4 años y que el teléfono que pensaba que con el pago de 75 euros quedaba pagado también tiene una cuota mensual de 6 euros durante 4 años, desdiciendo lo que les informaron en la tienda. Fue enseguida a la tienda a devolverlos y se encontró con la negativa del vendedor que le dijo que los dispositivos que nos habíamos llevado en mano de la tienda no se podían devolver. Solicita poder devolver sin ningún coste los 4 dispositivos, que están sin abrir en sus cajas y quedarse con el teléfono al precio acordado en la tienda, 75 euros pagados de una vez, en lugar de los 6 euros al mes durante 4 años.

La parte reclamada alega que, con relación a su solicitud de arbitraje presentada por [REDACTED], se detalla a continuación la información que nuestra Compañía dispone al efecto. Al respecto le informo que la [REDACTED] dispone de un contrato "mi [REDACTED] Ilimitado X2 fibra con [REDACTED] +" sobre las numeraciones [REDACTED]. Igualmente mantiene los siguientes contratos de arrendamiento de dispositivos: SAMSUNG Galaxy S24 FE 128GB con IMEI 351273095261796 SAMSUNG Galaxy Buds2 Pro con IMEI 720001510301440 SAMSUNG Galaxy Buds FE con IMEI 720002480014328 SAMSUNG Galaxy Tab A9+ 64GB con IMEI 720001830484942 Se aportan los contratos firmados por OTP junto con los certificados de firma. En los mismos se detalla el coste del terminal, duración del mismo y cuota mensual. A mayor detalle, sirva informar que 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



Comunidad de Madrid

Consumidores y Usuarios el cliente no tendrá derecho de desistimiento en caso de contrataciones en establecimientos presenciales, tal y como es el caso que nos ocupa. En consecuencia, consideramos correcta nuestra actuación en base a la información anteriormente expuesta.

La parte reclamada manifiesta que la Sra. [REDACTED] dispone de un contrato "mi [REDACTED] Ilimitado X2 fibra con [REDACTED] +" sobre las numeraciones [REDACTED]. Igualmente mantiene los siguientes contratos de arrendamiento de dispositivos: SAMSUNG Galaxy S24 FE 128GB con IMEI 351273095261796 SAMSUNG Galaxy Buds2 Pro con IMEI 720001510301440 SAMSUNG Galaxy Buds FE con IMEI 720002480014328 SAMSUNG Galaxy Tab A9+ 64GB con IMEI 720001830484942. Se aportan los contratos firmados por OTP junto con los certificados de firma. En los mismos se detalla el coste del terminal, duración del mismo y cuota mensual. A mayor detalle, sirva informar que 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, tal y como es el caso que nos ocupa. En consecuencia, consideramos correcta nuestra actuación en base a la información anteriormente expuesta.

La parte reclamante manifiesta que, entendemos que tanto en la solicitud como en las posteriores alegaciones hemos expuesto con claridad los motivos de nuestra reclamación, por lo que no tenemos nada más que añadir. En todo caso, haremos un resumen conciso y claro de lo que reclamamos: 1. Que nos dejen de cobrar las cuotas correspondientes a unos dispositivos que nos fueron vendidos con praxis comercial engañosa, dejando ver que eran un regalo cuando en realidad eran una venta encubierta. El tiempo durante el cual se supone que debemos pagar estas cuotas es de 4 años a razón de 17.8 euros al mes. 2. Nosotros devolveríamos los dispositivos, en el mismo estado en el que los recibimos (no se han abierto en espera de esta reclamación). Intentamos devolverlos al día siguiente y nos dijeron que una vez aceptados no se podían devolver. De nuevo una práctica comercial abusiva cuando de buena fe un cliente quiere devolver algo que está sin abrir y que se llevó convencido de que no tenían coste. 3. Que nos devuelvan las cuotas que ya hemos pagado hasta la fecha y que ascienden a 106.8 euros (seis cuotas, de enero a junio) Se adjunta un archivo donde pueden verse los recibos pagados a Telefónica en estos meses.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, una vez examinados, los contratos presentados están válidamente realizados y la información contenida es suficiente.

Así mismo, el derecho de desistimiento no es aplicable en el caso que nos ocupa, al ser realizada la contratación en tienda física, conforme 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, artículo 102 y siguientes, según el cual el consumidor y usuario tendrá derecho de desistimiento en caso de contrataciones a distancia o celebrados fuera del establecimiento, estando, en consecuencia, el reclamado en su derecho de no resolver el contrato, siendo el comportamiento de la empresa, en este sentido, ajustado a derecho.



Comunidad de Madrid

El reclamante, por otra parte, puede resolver el contrato de forma unilateral pagando el importe pendiente de los terminales, para posteriormente utilizarlo o liquidarlo como estime.

Igualmente, este Colegio Arbitral entiende que no existe penalización adicional alguna por resolución, más allá de pagar los terminales de una vez, esto es, en un solo pago.

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.

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 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, 01 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]