



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00517.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 20 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL 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 adquiere una Tablet Xiaomi iPad 6 en un punto de venta [REDACTED]. Al no poder utilizar tarjeta SIM en la misma, solicita devolución, pero no se acepta.

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: "1º la devolución de la Tablet a la compañía [REDACTED] 2º La cancelación de la permanencia y la devolución de los meses que me han cobrado porque el producto que me vendieron no cumplía lo que yo solicite y es que tuviera la tarjeta SIM".

En sus escrito 27 de mayo de 2025 refiere: "Recibida notificación de audiencia escrita señalada para el próximo 20 de junio, les hago saber lo siguiente: - A fecha de hoy la empresa no se ha puesto en contacto conmigo para la devolución de la Tablet; - Que mensualmente se me está cobrando 8,50 por la misma en concepto de cuota mensual(x/36)-Xiaomi Pad 6"(Total 128,93); - Que inicialmente me cobraron 26,93 en concepto de trámites de financiación(pago a palazos); - Que desde octubre de 2024 venía pagando 55,30 y desde entonces han incrementado las facturas. Según me han comentado por teléfono es debido a la subida del IPC. Desde mi punto de vistas dicha subida es por Netflix cosa que yo tenía ya incluida en el paquete inicial y no debería haber cambiado la cuota".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 17 de enero de 2025 refiere: " I. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Adquirió una Tablet Xiaomi iPad 6 en un punto de venta [REDACTED]. Al no poder utilizar tarjeta SIM en la misma, solicita devolución, pero no se acepta. II. SOLICITUD DEL CLIENTE Aceptación del desistimiento con la devolución de la Tablet, cancelación de la permanencia y devolución de los meses en los que se ha cobrado el terminal, puesto que cumple las condiciones del desistimiento, tal y como consta en las condiciones de contratación, en el punto desistimiento. III. RESPUESTA

Comunidad de Madrid

A LA RECLAMACIÓN Con fecha 18 de mayo de 2018 [REDACTED] presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. Desestimamos las pretensiones de la titular, puesto que el desistimiento es una opción que sólo se aplica en la venta a distancia, es decir equipos comprados en la Web o por teléfono. La titular adquirió el terminal en una tienda, tal y como ella lo menciona, así como consta en la factura de compra que la cliente aporta al expediente. Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad. En virtud de lo anteriormente expuesto, SOLICITA: Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por el Cliente

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: *“Desestimamos las pretensiones de la titular, puesto que el desistimiento es una opción que sólo se aplica en la venta a distancia, es decir equipos comprados en la Web o por teléfono. La titular adquirió el terminal en una tienda, tal y como ella lo menciona, así como consta en la factura de compra que la cliente aporta al expediente”.*

2º El dispositivo se adquiere presencia y no es lo que el solicita porque necesita usar la tarjeta SIM y le informan que si lo tiene pero el reclamante refiere que no es así, por lo que a las dos horas de su adquisición vuelve a la tienda para su cambio pero le informan de no tener derecho al desistimiento de los 14 días al no ser una compra online.

3º El derecho de desistimiento, según la normativa española, se aplica principalmente a las compras a distancia, como las realizadas por internet, teléfono o correo. Este derecho permite al consumidor devolver el producto dentro de un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización.

Para las compras presenciales, este derecho no se aplica de la misma manera. Sin embargo, algunos comercios pueden ofrecer políticas de devolución voluntarias que permiten a los clientes devolver productos dentro de un cierto período. Estas políticas son específicas de cada tienda y no están reguladas por la ley de la misma forma que el derecho de desistimiento para compras a distancia.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, quedado acreditado y según establece la normativa vigente(Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por la de la que se aprueba el Texto Refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (LGDCU), específicamente en el artículo 102) que el desistimiento es para los contratos que sean a distancia y en el mismo tenor de las condiciones refiere la recepción del dispositivo, que solo se puede recepcionar en contracción a distancia.

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



Comunidad de Madrid

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, 20 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]