



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01705.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 18 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 AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: Actualmente está recibiendo una factura mensual en la que se le están cobrando por los siguientes conceptos:

1. Una línea telefónica que no han solicitado ni disfrutado. Esta línea ya ha sido dada de baja con fecha 12/01/2025 y ha interpuesto una reclamación.
2. Los importes correspondientes a una Tablet y unos auriculares que le fueron entregados bajo la premisa de que se trataba de un regalo sin coste adicional para la usuaria, hecho que se les comunicó expresamente en la tienda [REDACTED] situada en Madrid, calle [REDACTED]. Éste segundo asunto es objeto de la presente reclamación.

Los dispositivos en cuestión, junto con el detalle de los importes cobrados desde abril de 2024, son los siguientes:

- Samsung Galaxy Tab A9 + 64GB (Dispositivo Nivel N51): 4,2149 € + IVA (5,10 €/mes).
- Samsung Galaxy Buds 2 Pro (Dispositivo Nivel N30): 2,4793 € + IVA (3,00 €/mes).

El reclamante refiere que el 20 de febrero de 2024, en la mencionada tienda y durante la gestión realizada por los empleados identificados con los códigos PINDI0035142 y PINDI0923316, le aseguraron que estos dispositivos eran un regalo a mi fidelidad como cliente.

Sin embargo, al contactar con su Servicio de Atención al Cliente, le informa que estos importes están programados para cobrarse mensualmente hasta febrero de 2028, salvo que se abonen las cantidades pendientes (aproximadamente 200 € por la Tablet y más de 100 € por los auriculares). El reclamante refiere que nunca se le informó de forma clara y explícita que dichos dispositivos tenían un coste asociado.

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 solicita: 1. La cancelación inmediata

Comunidad de Madrid

de los cargos relacionados con los dispositivos mencionados.2. El reembolso de los importes ya abonados desde abril de 2024.

En su escrito de 26 de enero de 2025 refiere: " Los importes correspondientes a una Tablet y a unos auriculares que me fueron entregados bajo la premisa de que se trataba de un regalo sin coste adicional para mí, hecho que se comunicó expresamente. Los dispositivos en cuestión junto con el detalle de los importes cobrados son: (i) Samsung Galaxy Tab A9 + 64 GB (Dispositivo Nivel N51): 5,40 € / mes; (ii) Samsung Galaxy Buds 2 Pro (Dispositivo Nivel N30): 3 € / mes".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 02 de mayo de 2025 refiere: "En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-01705.7/2025, les comunico que, tras haber revisado el expediente correspondiente, se ha verificado en nuestros sistemas que el cliente D. [REDACTED] Lomas suscribió dos contratos para la adquisición de los siguientes dispositivos adicionales SAMSUNG Galaxy Tab A9+ 64GB y SAMSUNG Galaxy Buds2 Pro el 20/02/2024, ambos en la tienda [REDACTED]

Es preciso señalar que la normativa vigente no contempla un período de desistimiento para las adquisiciones efectuadas en tiendas físicas o a través de distribuidores. En consecuencia, la decisión sobre la aceptación o no de la devolución del terminal recae exclusivamente en el distribuidor, quien actuará conforme a los criterios establecidos en su organización para este tipo de situaciones.

En relación con lo anterior, en las condiciones particulares del contrato firmado por el cliente, se detalla en el apartado correspondiente que: "Conforme a lo establecido en 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, el cliente no dispondrá del derecho de desistimiento en contrataciones realizadas en establecimientos presenciales".

Adjuntamos copia de los contratos firmados por el cliente, en los cuales puede constatarse lo expuesto anteriormente, incluyendo la información sobre el precio del SAMSUNG Galaxy Tab A9+ 64GB, valorado en 212.36 €, en la categoría de Nivel N51, a ser abonado en 48 plazos. Conforme a la tabla que figura en el contrato, dichos plazos son de 5,10 € mensuales, vinculados a un producto Fusión/Mi [REDACTED] Asimismo, el importe correspondiente a los SAMSUNG Galaxy Buds2 Pro es de 148,59 €, con una cuota mensual de 3 €.

Cabe destacar que, en el momento de la compra, se remitió una notificación al correo electrónico de contacto [REDACTED], donde se especificaron los importes mensuales a abonar por los dispositivos adquiridos. Adjuntamos copia de dichas notificaciones. Asimismo, les informamos la firma mediante OTP del contrato, es un método válido de suscripción de contratos, por el que el Reclamante otorga su consentimiento a la contratación mediante la facilitación del código remitido a su línea móvil [REDACTED], el cual sustituye a la firma manuscrita y a las grabaciones de contratación. De esta forma es el propio cliente quien valida la suscripción al servicio.

La firma electrónica con OTP (One Time Password) es un sistema de firma que involucra un código o contraseña de un solo uso. Es decir, se añade al proceso de firma una instancia de validación doble que involucra el envío de un código numérico al móvil del cliente a través de un SMS, tras la correcta identificación del cliente de forma telefónica, para ser utilizado una única vez dentro de un período de tiempo establecido, cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos de validez de una firma.

En este punto, cabe recordar que, para demostrar el consentimiento a una contratación, el empresario puede aportar cuantos medios y documentos de prueba estime oportunos para la defensa de sus intereses, siendo los contratos aportados en este caso una prueba irrefutable del consentimiento otorgado para la prestación de los servicios.

Por el contrario, el Reclamante no ha aportado ningún tipo de prueba que desvirtúen las pruebas aportadas por [REDACTED] y tan sólo se limita a dar un mero testimonio sin aportar ningún tipo de prueba que demuestre sus insinuaciones.



Comunidad de Madrid

Por tanto, esta parte ha aportado prueba de la suscripción de los contratos por parte del Reclamante, confirmando la resolución remitida en escritos anteriores con respecto a la reclamación presentada, la cual debe ser desfavorable.

En virtud de lo expuesto, consideramos que los importes facturados por los dispositivos mencionados son correctos y se ajustan a los términos contractuales suscritos”.

En su escrito de 03 de junio de 2025 refiere:” Nos ratificamos plenamente en el contenido de la contestación presentada con fecha 2 de mayo, en la cual expusimos de manera detallada nuestra posición respecto al expediente en cuestión.

Reiteramos nuestra disposición para colaborar con este procedimiento arbitral y atender cualquier requerimiento adicional que pudiera resultar necesario por parte de esa Junta.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a esta comunicación, quedo a su entera disposición para cualquier aclaración o trámite que estimen oportuno”.

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

1º No queda acreditado por la reclamante que los dispositivos adquiridos fueran gratuitos, y que no tenían un coste añadido, ya que no se aporta dato alguno que lo acredite.

2º La mercantil aporta documento firmado por el reclamante que recoge el importe de los dispositivos.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, teniendo un documento aportado por la mercantil en que consta la firma del reclamante en el que se informa del coste de los dispositivos adquiridos.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]