



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 578/2023

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica de España S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que en marzo de 2022 adquirió un televisor a coste 0 con el compromiso de permanencia de 36 meses. Que posteriormente añade el pack fútbol, pagando más de cuota mensual, y a partir de ese momento le cobran el televisor.

Por su parte, la empresa alega que el televisor es un alquiler con opción de compra, de 36 meses a coste 0 y que el 28 de marzo de 2023 cambió de contrato, pasando a Max fibra sin dispositivo. Aportan una grabación en la que contrata el pack fútbol, de fecha 3 de marzo, que coincide con la fecha expresada en su escrito de alegaciones.

PRETENSIONES:

Que no le cobren por el televisor y le devuelvan las cuotas ya pagadas.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes se ESTIMAN las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

La empresa no ha aportado copia del contrato pero las versiones de ambas partes coinciden en que el televisor era gratuito. La empresa lo llama arrendamiento con opción a compra. El precio de la compra va disminuyendo gradualmente, y, a pesar de no haber aportado el contrato, en este tipo de arrendamientos el precio final suele ser a coste 0 transcurridos los 36 meses. Además, al no haber aportado la grabación de la compra inicial no puede conocerse si se le explicó al reclamante las condiciones de no cumplir los 36 meses, pero no es objeto de controversia ahora mismo, porque el reclamante no ha manifestado intención alguna de no cumplir los 36 meses sino que se queja de que habiendo añadido servicios se le cobre el producto que debía ser a coste 0.

El reclamante entendió que debe permanecer 36 meses con la empresa y el televisor sería suyo a coste 0, y en definitiva, así es, sin importar si era un arrendamiento a 36 meses o si el producto era suyo desde el primer momento con una penalización si se daba de baja.

Posteriormente, según la empresa, el 28 de febrero de 2023 el cliente modifica el pack contratado, pero no aporta prueba alguna de esta solicitud. Si aportan, en cambio, una contratación de un paquete de “deportes” de fecha 3 de marzo de 2023, pero no es el que causa la controversia, pues las cuotas por el televisor se le cobran desde el 12 de octubre de 2022. Puede verse en la imagen como al activar el servicio “todo el fútbol” el televisor pasa a generar cargo, mientras que hasta el 11 de octubre era a coste 0. Este cambio coincide en fechas con lo manifestado por el reclamante.

miMovistar Plus+	23,3609 €
Movistar Plus+ Esencial (12 Oct a 27 Oct)	4,4077 €
Todo el fútbol (12 Oct a 27 Oct)	18,9532 €
<hr/>	
Otras cuotas	41,4876 €
<hr/>	
Cuotas mensuales	41,4876 €
971396973- 630483595- 682036505	Fusión Selección con LaLiga (28 Sep a 11 Oct) 36,6391 €
Toshiba TV 55UA2063DG. Dispositivo Nivel 4T (12 Oct a 27 Oct)	4,8485 €
Bono Datos Infinitos (28 Sep a 11 Oct)	0,0000 €
Toshiba TV 55UA2063DG. Dispositivo Nivel 4T (28 Sep a 11 Oct)	

No consta en el expediente si se le informó de que al contratar el servicio “todo el fútbol” se le empezarían a cobrar las cuotas del arrendamiento del televisor y por lo tanto, Movistar deberá respetar la oferta inicial, de 36 meses a coste 0, siempre y cuando el cliente no se dé de baja, ni modifique su producto contratado a la baja, no contando el alta o la baja de productos como “todo el fútbol” o el “pack deportes” como modificación del paquete, pues no estaban incluidos en él cuando adquirió el dispositivo.

Procede entonces el reintegro de las cuotas pagadas y que no se le facturen a partir de ahora. El reintegro podrá hacerse en el plazo de UN mes, mediante transferencia o descuento en factura.

La reclamación se registra en la DG de Consumo el 27 de abril de 2023. La oferta de adhesión de la empresa recoge una limitación en facturas emitidas los 6 meses anteriores. Aunque la contratación del pack “todo el fútbol” se hace el 12 de octubre de 2022, como la factura en la que se cobra es del 13 de noviembre de 2022, sí entran todos los cargos en la limitación de los citados 6 meses.



G
O
I
B
/

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 5 de septiembre de 2023

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis