



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 526/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI 4134XXXX, que comparece telefónicamente en fecha 24 de octubre de 2024.

Reclamada: Telefónica de España, SAU, con NIF A7892XXXX, representada por la Sra. XXXXXXXXXXX que comparece a la audiencia de día 23 de octubre de 2024 mediante videollamada.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En fecha 1 de julio de 2024, el reclamante registró dos solicitudes de arbitraje.

En la primera de ellas, expone, en síntesis, que la empresa le factura indebidamente cargos en concepto de establecimiento de llamada.

En su segunda solicitud, el reclamante refiere fallos en un terminal adquirido a la empresa.

PRETENSIONES

En la primera solicitud de arbitraje constan las pretensiones siguientes:

1. Anulación de cargos por llamadas de la línea 65880XXXX.
2. Devolución de todos los cobros mensuales desde su inicio, por ser incorrectos.
3. Anulación de cobros en un futuro.

De la segunda solicitud de arbitraje se desprenden las siguientes pretensiones:

1. Rescisión del contrato por fallo de fábrica en plazo de garantía, por deseo del comprador.
2. Devolución de todos los importes pagados.
3. No aplicación de penalización.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

1. Mediante escrito de 23 de julio de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, excluye las reclamaciones referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses computados desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los



demás casos excluye las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en el que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud.

Revisadas las facturas de enero a julio de 2024 entiende que los consumos facturados son correctos. No obstante, como atención al Sr. XXXXX, se han devuelto los cargos incluidos en las facturas CP24053D1YNXXXXX (22,68€ más IVA), CP2406SJ0SRCXXXX (7,85€ más IVA) y CP2407ZG4E9XXXXX (5,74€ más IVA, que ha minorizado la factura de julio de 2024).

Adjunta contrato del servicio "Movistar Max", de 6 de mayo de 2023, donde aparecen detalladas las condiciones de la "Segunda línea móvil Ilimitada Datos 5 GB" 65880XXXX: tarifa de voz con 40 céntimos de establecimiento de llamada y 0 céntimos/minuto (máximo 120 minutos por llamada), e internet móvil 5 GB/mes a máxima velocidad.

El reclamante mantiene una deuda de 163,55€, correspondiente a las facturas FM7VMGH049XXX (84,05€), MM7VMGH028XXXX (24,3€) y MM7VMGH008XXXX (55,20€), de 7 de julio de 2024, que reconviene.

Dicha cantidad se corresponde con la deuda total sobre la línea 97141XXXX y el contrato de arrendamiento del terminal Samsung Galaxy S23 Ultra 512GB 5G.

2. En fecha 8 de octubre de 2024, le empresa emitió un nuevo escrito en el que, en síntesis, alude nuevamente a la exclusión de su oferta pública de adhesión.

Informa que día 2 de octubre de 2024 la línea reclamada ha sido reposicionada a "Línea Adicional Ilimitada Base" por una cuota mensual de 7,90€.

El servicio "MiMovistar Max" se solicitó el 6 de mayo de 2023 y desde el 8 de agosto de 2023 se han facturado las llamadas realizadas desde la línea 65880XXXX en varias facturas, que adjunta.

Adjunta los últimos seis meses del histórico de cobros.

La empresa no tiene constancia de que la línea 97141XXXX no haya funcionado nunca, pero sí de varias incidencias desde el 10 de enero de 2024 hasta la fecha, respecto de las cuales procede a emitir abonos por un total de 89,99€ más IVA, como compensación por la interrupción del servicio.

Presentará las facturas de reintegro el día de la vista. Dichos importes se deducirán de la factura FM7VMJH012XXXX de 7 de octubre 2024, de 135,71€ o, si constara abonada con anterioridad al 25 de octubre 2024, enviaría cheque nominativo al domicilio del titular.



LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, procede formular las siguientes consideraciones:

1. Examinada la documentación aportada y como consecuencia del testimonio ofrecido por ambas partes, debe concluirse que las pretensiones consignadas por el Sr. XXXXX en su primera solicitud de arbitraje -referida a la facturación de cargos en concepto de establecimiento de llamada- han sido satisfechas por parte de Telefónica de España, SAU.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa señaló durante la audiencia la posibilidad de que en la factura de noviembre de 2024 todavía se emitiera algún cargo por dicho concepto. De ser así, la compañía se comprometió a su anulación.

Toda vez que las pretensiones han sido satisfechas, no procede formular ningún pronunciamiento adicional.

2. En lo concerniente a la segunda solicitud de arbitraje formulada por el Sr. XXXX, relacionada con los problemas de funcionamiento que presenta el terminal Samsung Galaxy S23 Ultra 512GB 5G contratado, procede manifestar lo siguiente:

Aporta el reclamante copia del documento "Anexo al Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivo Movistar (II)", de 2 de diciembre de 2023.

En el marco de los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil, el artículo 102 del 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 y otras leyes complementarias (TRLGDCU), estipula que, en términos generales, los consumidores y usuarios disponen de un plazo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.

Independientemente de que la contratación se celebre a distancia o de manera presencial, en caso de que el bien adquirido adolezca de alguna falta de conformidad, el consumidor puede acogerse al régimen de garantías previsto en el TRLGDCU.

En este sentido, de acuerdo con el artículo 117 TRLGDCU, el empresario responderá de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, pudiendo el consumidor exigir la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato.

Para la puesta en conformidad, el artículo 118 TRLGDCU dispone que el consumidor tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con



la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario.

En vista de que el Sr. XXXXX solicita rescindir el contrato, debe tenerse presente que el artículo 119 TRLGDCU reconoce la posibilidad del consumidor a exigir la resolución del contrato, si bien queda condicionada, entre otros supuestos, a que la medida correctora consistente en poner el bien en conformidad resulte imposible o desproporcionada.

En este punto, procede señalar que no consta en el expediente ningún parte emitido por un servicio técnico que acredite que el terminal hubiera sido depositado para su examen y diagnóstico en una oficina de la empresa reclamada, motivo por el cual se desconoce cuál puede ser la magnitud del posible defecto denunciado por el reclamante y si el mismo es de tal trascendencia que abre la posibilidad a la rescisión del contrato.

Al hilo de lo anterior, debe apuntarse que el artículo 119 ter TRLGDCU dispone que la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Considerando todo lo expuesto y sin que se aprecie concurrencia de una voluntad negativa por parte de Telefónica de España, SAU a la hora de asumir sus obligaciones en el marco del régimen jurídico de garantías, deben desestimarse las pretensiones, reconociendo el derecho del Sr. XXXXX al cumplimiento de dicho régimen en caso de que el terminal adolezca de alguna falta de conformidad.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós