



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 538/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica de España, SAU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que el 17 de abril de 2024 acude a una tienda Movistar para cambiar su iPhone 13 por un iPhone 15 por el valor de 316,00€ más 100,00€ adicionales, lo que suponía un total de 416,00€. La primera semana de mayo recibe un mensaje informando de que la valoración del teléfono es de 186,00€ (incluidos los 100,00€ adicionales), por lo que la rechaza. Semanas más tarde acude a la tienda a recoger su dispositivo pero le indican que desconocen su localización.

Finalmente, el mes de julio recibe su teléfono con rotura de pantalla. Continúa diciendo que recibe una carta en la que se indica que se va a llevar a cabo una nueva recogida del dispositivo pero se muestra disconforme al considerar que no debe entregarlo porque desde la tienda se le informa de que, debido a los inconvenientes sufridos, se realizaría una transferencia de 316,00€ o un descuento mensual en la factura. Además, sostiene que ha reparado el dispositivo entregado y que le fue devuelto con la pantalla rota.

Por su parte, la empresa señala que el dispositivo se devuelve el 16 de julio. Como atención comercial, desde el Departamento de Recompra, se realiza un descuento en factura por el valor inicial de 316,00€ en 36 cuotas aplicable desde octubre. Ahora bien, para ello es necesario que el reclamante entregue el dispositivo. De lo contrario, la operación de recompra no existe y se debe cancelar tanto la operación como el descuento.



No puede atender las pretensiones del reclamante, ya que se recibió un dispositivo en mal estado pero aun así se le paga como si estuviese en estado óptimo, por lo que considera que la solicitud de un nuevo dispositivo o el valor actual de mercado no se adecua a las condiciones de recompra.

PRETENSIONES:

Única: un iPhone 13 128GB totalmente nuevo como el que di de intercambio o el valor de mercado actual de un iPhone 13 128GB nuevo. Todo ello sin entregar el suyo.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide **NO ENTRAR EN EL FONDO DEL ASUNTO** en base a las siguientes apreciaciones:

Debe ponerse de manifiesto que la reclamante, durante la audiencia, señala que solicita el importe en concepto de indemnización por las molestias ocasionadas. Al respecto es preciso recordar que la oferta de adhesión de la empresa al sistema arbitral de consumo excluye expresamente las indemnizaciones. En consecuencia, este árbitro carece de competencia para resolver.

De este modo, el reclamante podrá reproducir sus pretensiones en la vía que estime oportuna.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

No entrar en el fondo del asunto.

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 20 de noviembre de 2024

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez