



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 611/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica Móviles de España, SAU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que la empresa le pasa a cobro 416,57€ en concepto de pago restante por un dispositivo que pagaba a plazos debido al impago de las facturas de febrero y marzo, las cuales ya están abonadas. Según el contrato del dispositivo, la reclamante pagaba una cuota fija y, al final, si decidía quedárselo debía pagar 1,00€ o bien podía devolverlo. Ahora bien, al cambiar de compañía tenía la opción de devolverlo y pagaba una penalización de 200,00€ pero la mercantil no le deja.

Por su parte, la empresa señala que las condiciones generales del contrato recogen en su apartado 10.5 que se extinguirá por impago de una o más cuotas del servicio. Ahora bien, con el fin de dar una respuesta conciliadora, a través de su departamento de logística y como caso excepcional, ordena la recogida del dispositivo Samsung Galaxy Z Flip3 5G 256 GB en varias ocasiones obteniendo la negativa de la reclamante.

En cuanto a las facturas de febrero y mayo de 2024, por una suma de 37,50€, la interrupción anticipada del servicio no exime al cliente de su obligación de pago.

Por lo tanto, estima correctos los importes devengados.

PRETENSIONES:

Única: quiero devolver el dispositivo y que me cobren la penalización.



LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide dictar LAUDO CONCILIATORIO en base a las siguientes apreciaciones:

A pesar de lo referido por las partes en sus escritos, durante la audiencia, de manera excepcional y en atención comercial, la mercantil propone la anulación de 216,57€ de los 416,57€ mencionados por la reclamante en su solicitud de arbitraje. Así pues, la reclamante solo estaría pagando los 200,00€ de penalización, tal y como pretende, ya que desea devolver el citado dispositivo y adquirir el nuevo modelo.

Ahora bien, esta anulación solo surtirá efecto si la reclamante devuelve el dispositivo en perfecto estado con todos sus accesorios y, a ser posible, con la caja original. Según confirma durante la audiencia, la Sra. XXXXX dispone de todos esos elementos con el dispositivo en perfecto estado.

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

La reclamante podrá devolver el dispositivo para obtener la anulación del importe que exceda la penalización. Para ello deberá devolver el dispositivo en perfecto estado en las condiciones mencionadas.

La empresa deberá ponerse en contacto con la reclamante para concertar la cita de la recogida. Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir de la notificación del siguiente laudo. Una vez recibido el dispositivo y comprobado que se encuentra en perfecto estado deberá realizar el ajuste en el plazo máximo de UN MES.

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 19 de noviembre de 2024

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez