



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 263/2024

En Palma, el día 20 de noviembre de 2024.

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica de España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que contrató una línea móvil y un fijo y que le ofrecieron una Tablet y un móvil, que no quiso. Que posteriormente, al acudir a una tienda porque le cobraban de más le dieron una Tablet diciendo que era un regalo por el día de la madre.

La entidad reclamada indica que la reclamante realizó un contrato de arrendamiento de dispositivos en Fusión, y que no tendría derecho de desistimiento al haber sido presencial. Que el contrato se realizó mediante firma OTP. Es un método válido de suscripción de contratos, por el que la reclamante otorga su consentimiento a la contratación mediante la facilitación del código remitido a su línea móvil 635385XXX. La cliente tiene la opción de dar de baja el dispositivo de forma anticipada y en ese caso, abonará un importe según se gestione con devolución o sin devolución del dispositivo (calculando el coste del dispositivo y los días restantes para finalizar el arrendamiento, según consta en el contrato).

PRETENSIONES:

Poder devolver la tablet y que le quiten la permanencia de 4 años.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante en el siguiente sentido:

La reclamante ha alquilado, en abril de 2024, un dispositivo que cuesta 212,36€, y este arrendamiento es a coste 0 si mantiene el contrato fusión durante 4 años.

Del "coste 0" cabe deducir que efectivamente el comercial debió mencionar en algún momento que era gratuito. El concepto "arrendamiento a coste 0" es confuso por lo que es posible que el comercial indicara que le valía la pena llevarse el producto porque era gratuito. También podría ser que se usara el concepto del "día de la madre" para animar a la cliente a llevarse el dispositivo, sin que este árbitro pueda acreditarlo.

Teniendo en cuenta que, efectivamente, mientras sea cliente el dispositivo no tiene coste, se resuelve, en equidad, que se continúe con el arrendamiento a coste 0, y que, si desea la reclamante darse de baja, pueda hacerlo con dos opciones:



1. Pagar la parte proporcional del dispositivo, el llamado CTA por parte de la empresa, que se calcula dividiendo el coste del dispositivo por los 4 años del contrato, y multiplicando ese coste por los días que resten de arrendamiento ($\text{COSTE Dispositivo} / 1461) \times (1461 - \text{días transcurridos desde el inicio del arrendamiento})$).

El día 4 de diciembre, momento en el que se firma este laudo, el importe a pagar sería de 176,90€ y cada día que transcurra se reduce en 0,145€.

2. Devolver la tablet, aunque sea usada, desbloqueada y con valores de fábrica, sin la pantalla rota ni signos no usuales de desgaste, con los accesorios que correspondan (cargador y otros que pudieran haberse entregado). En este caso, la empresa le facturaría el producto al darse de baja y la reclamante podrá entregarlo en la Junta Arbitral, y si se cumplen las condiciones indicadas, la factura que se emita debería anularse.

El objetivo es que, en equidad, al no poder acreditar si se le ofreció como regalo o como arrendamiento, pueda la reclamante elegir entre rescindir el contrato devolviendo el producto o quedándose pagando su precio, o seguir con el contrato si no desea cambiar de compañía, pues mientras siga en la empresa el coste es 0.

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, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis