



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 758/2024

En Palma, el día 27 de enero de 2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica de España S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que al modificar el contrato (desistió del televisor nota- se deduce que desiste de Movistar TV) le dieron información errónea al asegurarle que le daban un regalo, que no ha sido tal sino que es una compra de dispositivos a 4 años.

La empresa alega que en sus archivos consta el alquiler de dispositivos y que se firmó en un distribuidor (tienda) por lo que procede desestimar las pretensiones de la reclamante.

PRETENSIONES:

No indica pretensiones. Cabe deducir que pretende la anulación de los contratos de alquiler.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se resuelve en base a las siguientes apreciaciones:

La reclamante disponía, antes del nacimiento de la controversia, de un servicio de fijo y móvil. El fijo debía incluir TV e internet. Además contaba con una tablet, a coste 0.

El 25 de enero se añaden dos dispositivos más (Cecotec) que serían los que la reclamante alega que eran un regalo. Movistar utiliza como oferta comercial un concepto complicado como es el arrendamiento con opción a compra, que supone el pago de una cuota mensual, que puede ser de 0€ según el dispositivo y la tarifa que se contrate, y un precio si se desiste del contrato devolviendo el dispositivo, o si se desiste quedándose el dispositivo. Este precio se va reduciendo a medida que transcurre el contrato, llegando a ser de 0€ si se ha finalizado el alquiler. Por lo tanto, tras 4 años de alquiler el dispositivo no debe devolverse.

Sin embargo, al contratar estos dispositivos la reclamante ya no tenía la tarifa de fijo+móvil, que suele generar la posibilidad de alquilar a coste 0, sino solo el móvil, por lo que según los precios de la empresa, ya no se ofrecerían dispositivos a coste 0 (mensual), sino que hay una cuota a pagar por el alquiler, y otra cuota a pagar si se desiste del contrato (devolviendo o no el dispositivo). Al igual que el caso anterior, llega a ser de 0€ si se cumplen los 48 meses contratados.

En este caso, no hay prueba alguna en el expediente que pueda sustentar que se le ofrecieran como regalo. Es posible que se le dijera que podían ser gratuitos y no se explicase bien el sistema de arrendamiento, pero no hay prueba alguna en el expediente, por lo que no es posible resolver a favor de la reclamante.

JUNTA ARBITRAL



Además, la reclamante reducía el precio de sus servicios, por lo que no tiene lógica que además la empresa quisiera regalar productos.

En cuanto a los contratos que envía la empresa, la reclamante alega que no están firmados. La empresa menciona "firmados OTP", lo que supondría haber firmado mediante SMS o clave recibida, pero, en cualquier caso, la reclamante reconoce haberlo hecho en tienda.

Tras lo expuesto, de DESESTIMA la posible anulación de estos contratos.

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