



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 856/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Spagne, S.A.U., que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 26 de diciembre de 2024, y acudiendo a la audiencia de con escrito de 28 de febrero de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante solicita que se anulen cargos por la adquisición de un televisor asociado a su servicio de telecomunicaciones, tras haberlo depositado en tienda física alegando que el aparato no se encendía, y ejerciendo su derecho al desistimiento, devolverlo, tras el intento de ponerlo en marcha en su domicilio.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX, explica en su escrito de reclamación, como adquirió en tienda física un televisor a plazos, el 12 de septiembre de 2024, asociado a la línea móvil 62566XXXX. Como relata el consumidor, en los escritos obrantes en el expediente, tras recibirlo, no pudo conseguir que se encendiera. Así contacto con el servicio técnico de Orange. Al no conseguir solucionar el problema, se le indicó que contactara con la marca. Por lo que, tras diferentes intentos por disfrutar del televisor adquirido, y tras ponerse en contacto con la tienda donde lo adquirió, le informaron que podía devolverla, empaquetada y con todos sus accesorios. Así se dispuso a realizar la devolución. Para ello tuvo que contratar el servicio de una furgoneta de transporte, por la que pagó 60 euros. Una vez en la tienda, dejó la caja con el televisor y todo el contenido allí, se le comunicó que "indicarían en el informe que la devolvía porque no se encendía y que lo entendían como un desistimiento".

Así alega el consumidor, haber hecho efectivo el derecho descrito en el art. 74 del RDL de defensa de consumidores y usuarios. No obstante, no se presenta ningún documento que acredite el depósito y la devolución del producto en la tienda física en cuestión. Explica el consumidor que no pusieron ningún documento de depósito a su disposición.

Al parecer, tal como cuenta el consumidor, cuando entró en la tienda con el televisor, la encargada de la tienda, regañó a la dependienta que atendía al Sr. XXX, por haber permitido o indicado al consumidor que devolviera el televisor a la tienda. Indicando la encargada al Sr. XXXXX, que se podía marchar. Se quedó el televisor en la tienda desde el 18 de septiembre de 2024, y sin entregar ningún documento que acreditara la devolución o el depósito del aparato. A día de hoy, el consumidor está pagando las cuotas y no posee el producto adquirido.

Por todo ello, el consumidor reclama el reembolso de los importes cobrados por el dispositivo devuelto, la anulación de las cantidades aplazadas pendientes, el abono del gasto por el alquiler de un transporte para devolver el producto, y que se eliminen sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial.

Una vez tenida en cuenta la reclamación del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada Orange Espagne, S.A.U., que respondió a la misma, con un escrito de alegaciones, de fecha 26 de diciembre de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa Orange, tras revisar la reclamación efectuada por el consumidor, explica que la adquisición en tienda física, de forma presencial, la adquisición del dispositivo descrito por el consumidor, adquirido el 12 de septiembre de 2024, con una cuota de 16,40 euros durante 30 mensualidades. Se adjunta la oferta contratada por el consumidor.

Orange expone que no se tiene constancia en sus sistemas que la devolución del producto, el televisor, haya sido efectuada, un televisor Samsung, vinculado a la línea del Sr. XXXXX. Informando que en el caso que se hubiera entregado en el punto de venta, el consumidor debe adjuntar un justificante de entrega del mismo.

Sin dicho documento justificativo, que acredite la devolución del producto, es imposible atender la reclamación del consumidor.

Por último, se señala que el consumidor está al corriente de pago, y ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial.

El 28 de febrero de 2025, la empresa comparece a la audiencia mediante escrito, expresando lo mismo que en su primer escrito de alegaciones.

CONCLUSIONES:

1a. Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, se comprueba que lo esencial para resolver este arbitraje es la falta de documento justificativo de la devolución efectuada del televisor por el Sr. XXXXX.

No se quiere, ni se tiene intención de quitar veracidad al relato que sostiene la reclamación del consumidor. Pero sin ninguna prueba documental que lo atestigüe, se hace muy difícil atender lo reclamado. Y nos hallamos ante dos versiones, por una parte, la de la empresa, y de otra la del Sr. XXXXX.

Básicamente un testimonio frente a otro. Lo lógico y normal, sería que en la tienda se hubiera proporcionado algún tipo de documento y realizado alguna gestión del proceso de devolución por parte de los empleados.

Además, la exigencia de dicho documento por parte del consumidor, para su propia seguridad y tranquilidad, teniendo en cuenta que lo que se depositaba era un producto con un valor significativo. No parece del todo diligente depositarlo sin más y marcharse del establecimiento sin exigir documento alguno.

Por todo ello, ante la falta de documentación exigida, aconsejando al consumidor que trate de conseguir dicho justificante, y en aplicación del art. 44.2 a) del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no disponer de los elementos indispensables para la solución del litigio, se pone fin al procedimiento arbitral sin entrar en el fondo del asunto. Lo que supone dejar expedita la vía judicial al consumidor para plantear su reclamación ante los tribunales y evitar así la completa indefensión del consumidor, en caso que consiguiera dicho documento justificativo.

Por todo lo indicado anteriormente se emite el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE DESESTIMA LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, por lo indicado en la conclusión de este laudo, sin entrar en el fondo del asunto, poniendo fin al procedimiento arbitral y dejando expedita la vía judicial, de acuerdo con la conclusión de este laudo y el art. 44.2.a) mencionado.

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 11 de abril de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell