



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 117/2025

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Telefónica Móviles de España, S.A.U., con NIF A7892XXXX, que comparece mediante videoconferencia, representada por la Sra. XXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En su escrito de solicitud de arbitraje, la reclamante expone, en síntesis, que acudió en dos ocasiones a la oficina de la empresa ubicada en la calle XXXXX, en Eivissa, para gestionar rebajas en su contrato. En ambos casos, el personal le aplicó una ligera rebaja y le ofreció como regalo dos dispositivos de manera gratuita.

El televisor JVC Smart TV43 VA3200 que le fue entregado en 2023 está dispuesto para ser devuelto, pero la empresa no ha contactado con ella para su recogida. Únicamente recibe contacto por parte de una empresa que ha investigado su solvencia y de quien recibe amenazas.

PRETENSIONES

Recogida del televisor, anulación de todos los trámites de cobro y penalización, y que deje de escribirle y llamarle la empresa Lexer.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 11 de abril de 2025, la empresa manifiesta que la reclamante firmó un contrato el 29 de noviembre de 2022, adquiriendo un dispositivo JVC Smart TV 43" VA3200, que se entregó en su domicilio día 5 de diciembre de 2022 con un coste mensual de 0€, asociado al producto Movistar Conecta 1Gb.

Día 8 de julio de 2023 la reclamante realizó el cambio a miMovistar Ilimitado x2 (fibra) Movistar Plus, siendo el terminal igualmente gratuito hasta que se dio de baja de dicho producto el 18 de marzo de 2024, por portabilidad a otra operadora de la línea 66048XXXX.



Día 13 de mayo de 2024 solicitó la baja del televisor, al ver que le llegaba la factura MMDVMEH022XXXX (5,50€), que fue devuelta por su entidad bancaria, junto a las facturas MMDVMFH004XXXX y MMDVMGH018XXXX de 13 de junio (2,75€) y 13 de julio de 2024 (149,61€), respectivamente, que incluyen la cuota desde el 28 de marzo de 2024 hasta dicha fecha y la interrupción anticipada del servicio, según las condiciones particulares del contrato.

La reclamante mantiene una deuda de 157,86€, correspondiente a las facturas MMDVMEH022XXXX (5,50€), MMDVMFH004XXXX (2,75€) y MMDVMGH018XXXX (149,61€), cantidad por la que formula reconvencción, en virtud del artículo 40 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, procede formular las siguientes consideraciones:

1. No consta en el expediente ningún elemento de prueba referido a la información precontractual acerca de la gratuidad o no del televisor, por lo que no es posible determinar si la misma se le trasladó a la reclamante de manera engañosa o sesgada o si, por el contrario, la reclamante pudo no haber comprendido o pudo haber interpretado equívocamente la información facilitada por parte del personal de la oficina.

En esta tesitura, es necesario centrarse en las pruebas que constan en el expediente, que se ciñen al documento titulado "Anexo al Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos Movistar".

Si bien dicho documento hace referencia al televisor objeto de controversia, no puede perderse de vista que, un anexo, constituye un documento agregado a otro -en este caso, un contrato- con el que guarda relación.

No obstante, no consta en el expediente copia del contrato de arrendamiento con opción a compra, por lo que no es posible examinar cuáles son los términos y condiciones estipulados en el mismo.

2. Subsidiariamente, procede señalar que, en el supuesto que las partes hubieran suscrito un contrato de arrendamiento con opción a compra, la reclamante habría puesto de manifiesto claramente su voluntad de no ejercer dicha opción de compra, por cuanto solicita devolver el dispositivo.

En este sentido, el anexo referido en el punto anterior contempla la aplicación de diferentes cuotas en función de si la baja anticipada se produce sin la devolución del dispositivo o si la misma se produce con la devolución del dispositivo. En el presente supuesto, la compañía emitió una cuota por baja anticipada sin haber atendido la voluntad de devolución del televisor manifestada por la reclamante.



De conformidad con lo expuesto y en vista de la imposibilidad de verificar en qué términos fue facilitada la información precontractual y de contrastar el contenido de la información contractual, se ESTIMAN las pretensiones de la reclamante.

A fin de dar cumplimiento al contenido del presente laudo, procede que en un plazo máximo de un (1) mes a contar a partir del día siguiente al de su notificación, Telefónica Móviles de España, S.A.U., acuerde con la Sra. XXXXX la recogida del televisor y proceda a la misma.

Por su parte, la Sra. XXXXX deberá facilitar a la compañía la recogida del dispositivo, que será devuelto en condiciones óptimas y acompañado de todos sus accesorios.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós