



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: " Sobre este tema, revisado el expediente y los datos registrados en nuestros archivos, lamentamos comunicarle que hemos de mantenernos en la respuesta anteriormente enviada a esta misma reclamación presentada en primera instancia.

Tenemos registrado el contrato firmado por el reclamante el 27 de abril, aceptando el arrendamiento con opción a compra de un Oppo Pad Air 64/4Gb Grey. En el momento de la contratación se le notificó tanto por SMS como por email el contrato y las condiciones del mismo. En este punto queremos detallar que no tenemos registrada ninguna grabación verbal, ya que la aceptación del contrato se realizó mediante firma electrónica (OTP) en lugar de grabación verbal.

En el momento de la aceptación se le notificó el pedido mediante el siguiente SMS: "Hola. El número de pedido que acaba de contratar es el CO230427ACKEXV. Puedes consultar su estado cuando quieras en [REDACTED]/pedidos. Hasta pronto".

Asimismo, se le envió, como les hemos indicado, el contrato por email detallando el equipo solicitado, las condiciones y el importe a pagar según la tarifa contratada, en este caso, un dispositivo nivel DJ y cuota mensual de 1€ con su contrato [REDACTED] Ilimitado X2 con todo el fútbol que corresponde a la Gama Premium. Adjuntamos para su comprobación la notificación del pedido y el contrato que se le remitió.

El día de la entrega del equipo en su domicilio, el 4 de mayo, se le envió este SMS: "Hola, esto te interesa.

Tu OPPO (IMEI720001020064686) ya está en tus manos o te llegara pronto. Esperamos que lo disfrutes.

Recuerda que, si más adelante vas a devolverlo, debes entregarlo en buen estado y con su caja original.

La primera reclamación que presenta el [REDACTED] en primera instancia es del 20 de julio y en ella lo que reclama es el importe de la cuota mensual de arrendamiento, sin mencionar en ningún momento que el equipo recibido no era el que había pedido, siendo informado que la facturación era correcta acorde a las condiciones de su contrato.

Por ello, concluimos que no procede la reclamación presentada puesto que en todo momento el cliente recibe información del equipo contratado y de las condiciones. Queremos recordarles que todos los consumidores tienen el derecho a desistir de un producto o servicio adquirido a distancia, antes de los 14 días naturales desde su adquisición, no teniendo ningún registro, en este caso, de solicitud de desistimiento del Oppo Pad Air, por lo que entendemos aceptados los cargos y las condiciones de comercialización referidas a dicho producto.

Por todo lo expuesto consideramos aclaradas las cuestiones planteadas y resuelta por nuestra parte la presente reclamación".

En su escrito de 3 de mayo de 2024 refiere: " Sobre este tema les informo de que, en respuesta a la citación para la audiencia del expediente 21-ARBC- 15584.7/2023 y a las alegaciones del cliente, nos reiteramos en los argumentos aportados en nuestras respuestas de 27 de noviembre de 2023 (N/ref. 800075507) y en la OMIC anterior relacionada de 13 de septiembre de 2023 (N/ref. 800068223). En esta última, se exponen de manera fehaciente los argumentos y las diferentes notificaciones remitidas al cliente, tanto a su correo electrónico, como por SMS y por supuesto la firma electrónica del contrato de arrendamiento del dispositivo (OTP).

Remitimos copia de las respuestas y de la documentación aportada para su comprobación en la audiencia del próximo 31 de mayo de 2024".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "Asimismo, se le envió, como les hemos indicado, el contrato por email detallando el equipo solicitado, las condiciones y el importe a pagar según la tarifa contratada, en este caso, un dispositivo nivel DJ y cuota mensual de 1€ con su contrato [REDACTED] Ilimitado X2 con todo el fútbol que corresponde a la Gama Premium. Adjuntamos para su comprobación la



Comunidad de Madrid

notificación del pedido y el contrato que se le remitió. Pero no aportan dicho e-mail que refieren mandar.

2º El reclamante refiere que le ofrecieron un iPad, pero le mandaron un Oppo y que era gratis, pero le empezaron a cobrar 0,8264 €. Es decir, recibe un producto que no es lo que le ofrecieron y no lo devuelve.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, no quedando acreditado por el reclamante que el producto ofertado sea un IPAD y al recibir un dispositivo, según manifiesta, no contratado, no lo devuelve, ni ejerce su derecho de desistimiento dentro de los 14 días que refiere la normativa.

Por ello, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, no quedando acreditado ni documentado sus manifestaciones.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 31 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL