LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 174/2026

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el 3 de mayo de 2025 se realiza una oferta por un pack 5G Sin Límite 50GB mensual fibra 1GB por 34,95€ con los siguientes dispositivos:
-Xiaomi Redmi Watch 5 lite blanco: 24 cuotas.
-Xiaomi Redmi Buds 6 pro blancos: 24 cuotas.
-Xiaomi Redmi 13C 5G: 24 cuotas.

Añade que jamás acepta estos dispositivos, ya que usa otros de otra marca y ya dispone de muchos de ellos, por lo que no los necesita. Por lo tanto, no le da importancia al asunto hasta que tras volver de un viaje al extranjero se encuentra un paquete con los dispositivos, el cual había sido entregado durante su ausencia y había transcurrido el plazo de 14 días para la devolución. Además, no obtiene la velocidad de 1GB ofrecida y recibe múltiples llamadas requiriendo el pago de la deuda, incluso por parte de una agencia de recobros, por lo que no puede acceder a préstamos.

Por su parte, la reclamada sostiene que el 3 de mayo de 2025 se realiza la oferta consistente en un Pack 5G Sin Límite 50GB Fibra 1Gb, una línea fija y dos móviles con cuota mensual de 34,95€ y se contratan los siguientes dispositivos, de los cuales afirma aportar el comprobante de venta:

-Xiaomi Redmi Watch 5 Lite Blanco a plazos, por 24 cuotas de 2,50€ (impuestos incluidos).

-Xiaomi Redmi Buds 6 Pro Blanco a plazos por 24 cuotas de 2,50€ (impuestos incluidos).

-Xiaomi REDMI 13C 5G 128GB a plazos, por 24 cuotas de 5 euros (impuestos incluidos).

Añade que también se contrata el producto Roaming EEE, mediante el cual las condiciones de las tarifas de móvil aplican en España y en Roaming Espacio Económico Europeo (EEE).

Continúa diciendo que los precios indicados no incluyen las llamadas y sms a números con tarificación especial, Premium o internacionales y el consumo en roaming fuera del EEE. Añade que el 12 de mayo de 2025 constan entregados los dispositivos anteriormente citados sin que conste por parte de la reclamante petición alguna de desistimiento en el plazo legal de 14 días habilitado al efecto.

La cuota ofertada se está aplicando de forma correcta en las facturas, por lo que el incremento en la facturación obedece a consumos no incluidos en la tarifa, como las conexiones de datos en roaming de la factura de 20 de mayo de 2025 o las llamadas internacionales del 20 de octubre. Se ha revisado la facturación de una de las líneas móviles sin detectar anomalías, tarificándose los datos desde Perú. Añade que tiene un mecanismo de control de consumo de datos roaming a través de SMS de alertas cuando se llega al 80% y al 100% del límite fijado en 60,50€. Si se llega a este límite se bloquea el servicio GPRS roaming hasta que el cliente decide continuar navegando.

Ahora bien, en calidad de servicio, el 26 de noviembre de 2025 realiza un ajuste de 60,50€ correspondiente al importe de la conexión roaming reclamada. En cuanto a las llamadas realizadas desde el móvil acabado en 368 a Perú los días 16 y 17 de septiembre, afirma que fueron realizadas y correctamente tarificadas en la factura de 20 de octubre.

La línea fija consta en suspensión por la incidencia en el pago de las facturas. En definitiva, la reclamante debe 380,11€ por las facturas emitidas del 20 de octubre de 2025 al 19 de junio de 2026.

PRETENSIONES:

Primera: que acepten la devolución de sus aparatos que fueron enviados sin haberlos solicitado.

Segunda: que acepten que no les debo nada.

Tercera: que lo del roaming es una tomadura de pelo puesto que nadie lo tiene claro, ellos cuando te ofrecen sus líneas te dicen que el roaming está incluido pero es mentira.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide dictar LAUDO PARCIALMENTE ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Para una mejor resolución de la presente controversia es preciso analizar de manera individual las pretensiones de la parte reclamante.

La primera de ellas consiste en devolver los aparatos que fueron entregados sin su consentimiento. Según la empresa, se entregan el 12 de mayo de 2025 sin que la reclamante ejerciera el derecho de desistimiento en 14 días. Según ésta, se entregan en un momento en el que está ausente por un viaje a Sudamérica y lo recibe una persona que trabaja en su domicilio. Ahora bien, la empresa no aporta documento que acredite dicha entrega pero la reclamante confirma que se encuentran en su posesión.

La compañía tampoco aporta copia del contrato. Sí lo facilitó en el procedimiento de mediación ante la OMIC del Ayuntamiento de Palma y que precede al presente. Por lo tanto, este árbitro considera oportuno su análisis. Este documento, que en realidad es un resumen del contrato, detalla los servicios incluidos: internet, una línea fija y dos móviles por 34,95€/mes, por lo que concuerda con lo manifestado por la reclamante. Ahora bien, se indica que los 24 primeros meses la cuota es de 44,95€. Esto es debido a que a la cuota base se añaden los dispositivos que la reclamante no acepta.

Este resumen de contrato no se encuentra firmado. Tampoco se ha aportado el contrato ni grabación de la contratación que desvirtúe lo expuesto por la consumidora. En consecuencia, debe considerarse que sí acepta los servicios por una cuota de 34,95€/mes y que la entrega de los dispositivos obedece a un error. En este sentido es preciso hacer referencia a la normativa vigente en la materia, cuya norma más representativa es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El artículo 61.2 dispone:

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

Por su parte, el artículo 62.1 establece:

En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

Por lo tanto, procede la restitución de las prestaciones entre las partes en este sentido. En consecuencia, la empresa deberá eliminar de la facturación estos dispositivos y la reclamante deberá devolverlos. Para evitarle molestias, la empresa deberá contactarle en el plazo máximo de un mes desde la notificación del presente laudo para programar la recogida de los mismos en su domicilio.

La segunda pretensión está relacionada con la deuda pendiente. La reclamante solicita que la empresa reconozca que no debe nada pero ésta le reclama 380,11€ por las facturas de octubre de 2025 a 19 de junio de 2026. Estas facturas, adjuntas, suman un total de 385,11€ y procede establecer el importe que, en su caso, ha de abonar la reclamante.

La primera de ellas, emitida el 20 de octubre de 2025, tiene un importe de 121,52€. A este importe hay que restarle 10,00€ por los dispositivos, por lo que queda en 111,52€, que se considera correcto. Si bien es elevado, contiene dos llamadas a Perú, las cuales se consideran correctas y que no se encuentran recogidas en la deferencia comercial, ya que ésta es relativa a una conexión anterior.

Debe recordarse que el roaming aplica, en este caso, en el EEE, por lo que el citado país sudamericano no se encuentra incluido.

La segunda, de 20 de noviembre de 2025, tiene un importe de 146,76€ de los que han de eliminarse 94,99€ de los dispositivos (se cargan el resto de cuotas del móvil y las correspondientes al mes de los auriculares y reloj) y 15,99€ de cargos por gestión de cobros. Por lo tanto, esta factura queda en 35,78€.

La tercera, de diciembre de 2025, tiene un total de 44,88€ incluyendo la deferencia comercial, los dispositivos y el cargo por gestión de cobro. Si se eliminan estos conceptos se obtiene un total de 23,89€.

La siguiente, de enero de 2026, con un importe de 46,94€ contiene cargos por dispositivos y de gestión de cobros, por lo que si se deducen se obtiene un resultante de 25,95€. Las facturas restantes tienen cada una un importe de 5,00€ correspondientes a los dispositivos, por lo que la reclamante no debe abonarlos. En definitiva, la reclamante ha de abonar 201,14€ a la empresa por las facturas de octubre de 2025 a junio de 2026 y por las que presenta reconvención.

Por último, si bien no contiene una petición material, se da por contestada la cuestión del roaming a lo largo de este documento.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en derecho lo siguiente:

La reclamante deberá abonar a la empresa 201,14€ por el medio que elija de los facilitados en su último escrito de alegaciones, el cual se adjunta.

La empresa deberá contactar con la reclamante para concertar la recogida de los dispositivos, de manera totalmente gratuita. También deberá abonarle cualquier otra cuantía cobrada en concepto de los dispositivos mencionados.

Ambas partes disponen del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo para su cumplimiento.

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 7 de julio de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez