



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. núm. 208 /2025**

#### **PARTES:**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia a través de llamada telefónica, representada por Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX.

**Reclamada:** ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) que, habiendo sido citada, comparece a este trámite mediante escrito de 11 de julio de 2025.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Cobro de subvención de dispositivos por baja anticipada.

La reclamante manifiesta en sus alegaciones que le reclaman el pago de 256,85€ en concepto de cobro de subvención de varios dispositivos por baja anticipada, cuando en ningún momento le informaron, ni en la oferta ni en la contratación, de que los dispositivos estaban vinculados a una permanencia.

El día 13 de febrero de 2024, le llamaron para ofrecerle un paquete de Internet y televisión, con el que le daban con la contratación un televisor gratis con permanencia 12 meses. Además, le dijeron que le darían gratis un dispositivo Chromecast para poder ver los canales en un televisor antiguo que tenía. Cuando vinieron a instalarlo, le dijeron que el Chromecast no era gratis y accedió a pagarlo a cuotas, pero no le explicaron que tuviera ningún plazo de permanencia. En ninguno de los dos dispositivos le informaron de que tendría que pagar un importe por baja anticipada.

Durante la llamada telefónica le dijeron que le enviaban un código al móvil para que lo pusiera como firma del contrato. En este paso, indica que no vio el contrato, sólo si aceptaba o no. Solicitó copia del contrato y no se lo han enviado y tampoco ha podido verlo en su perfil de usuario de la aplicación, en la que no aparecía tampoco ninguna permanencia ni penalización por baja anticipada.



El día 4 de julio de 2024, entró en la aplicación de la mercantil reclamada y contrató un móvil vinculado a una línea que ya tenía, con pago aplazado a cuotas, pero no aparecía ningún compromiso de permanencia ni penalización por baja anticipada ni en la web, ni en la información al contratar.

Posteriormente, decide solicitar la portabilidad a otra compañía y abona todas las cuotas pendientes de pago de los dispositivos, conforme la factura J155292XXXX, de 6 de febrero de 2025.

Posteriormente, le envían la factura J156622XXXX, de 6 de marzo de 2025, por importe de 256,85€, en concepto de cobro de subvención de dispositivo por baja anticipada. Le indica a la mercantil reclamada que no está conforme con el pago de este importe, ya que en ningún momento le informaron al contratar los dispositivos de este punto. Sólo le indicaron que los pagaría a cuotas, y al realizar la portabilidad pagó las cuotas que aparecían pendientes de pago, tal y como aparece en la factura J155292XXXX, por lo que no existe deuda pendiente. Desde entonces, no paran de llamarle para reclamar el pago.

### **PRETENSIONES:**

La reclamante indica en sus alegaciones que no está conforme con el cargo de los 256,85€ de la factura J156622XXXX, por lo que solicita que anulen la factura, y que dejen de reclamarle el pago.

### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La mercantil reclamada alega que la consumidora realizó las siguientes contrataciones:

El 13 de febrero de 2024, adquirió para la línea 97123XXXX un televisor Xiaomi TV A232 negro, con cuota promocionada a 0 euros (impuestos incluidos), durante 24 meses, y con fecha 19 de febrero de 2024 un equipo Google Chromecast con Google tv hd blanco a plazos, por 24 cuotas de 2 euros (impuestos incluidos).

El 4 de julio de 2024, adquirió un dispositivo XTE Blade A73 5G gris asociado al número 60079XXXX, por 24 cuotas de 1 euros (impuestos incluidos).

Con la adquisición de los dispositivos citados, la titular adquiriría un compromiso de permanencia de 24 meses en las líneas mencionadas. Adjunta la documentación contractual. La consumidora tramitó la baja por portabilidad de su contrato con fecha 22 de enero de 2025, sin que hubiera finalizado el compromiso, siendo por tanto correctos, los cargos emitidos en concepto de "cobro de subvención dispositivo por baja anticipada por importe de 256,85€.



## LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, se ESTIMA la pretensión de la reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

La cuestión básica que dilucidar para resolver la controversia, es si se dio la información correcta y completa a la consumidora sobre los dispositivos que estaba adquiriendo y los compromisos de permanencia vinculados.

Se inicia la Audiencia, procediéndose, a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de Arbitraje, ratificándose la reclamante en los motivos expuestos en ésta, así como también en sus pretensiones.

Indica el representante de la reclamante, que el proceso de contratación del paquete que incluía el televisor y Google Chromecast fue por vía telefónica, alegando que la mercantil no le informó en ningún momento del pago de ninguna subvención ni el pago de ésta por baja anticipada. Además, en un principio le informaron de que el dispositivo Chromecast también era gratuito contratando el paquete, pero al realizar la instalación le dijeron que no era gratis, y aceptó pagarlo de manera aplazada. La empresa le envió un código que la consumidora introdujo para aceptar la operación, pero alega que en ningún momento tuvo acceso al contrato.

Este punto aparece en las condiciones generales firmadas de manera electrónica a través de verificación digital. No obstante, el tiempo transcurrido desde el envío del mensaje (20:27) hasta la aceptación (20:29) es de 2 minutos. Es un tiempo claramente insuficiente para leer detenidamente las condiciones que aparecen en el contrato.

La mercantil reclamada no ha aportado grabación de la llamada telefónica donde se refleje que se le informó adecuadamente de las condiciones del contrato.

Por otro lado, la contratación del teléfono XTE Blade A73 5G gris, la realizó a través de la aplicación de la compañía. El representante de la reclamante alega que en ningún momento observaron ningún tipo de información sobre compromiso de permanencia o pago por baja anticipada. Realizaron la compra y recibió el dispositivo con el pago aplazado.



Durante la Audiencia, esta árbitra ha entrado en la página web donde se publicitan los dispositivos con pago aplazado y no aparece la información previa necesaria sobre este punto. Además, se observa de nuevo un tiempo insuficiente entre la petición (1:40:36) y la firma (1:40:51).

Cabe destacar la falta de transparencia en la contratación. A pesar de que el procedimiento pretende ser garantista en cuanto a la identificación de la persona y sobre este punto no existe discrepancia, debe ponerse de manifiesto que el origen de dicha contratación ofrece una serie de dudas sobre si la reclamante tuvo conocimiento de que debería pagar esos importes si se producía una baja anticipada.

No se puede acreditar en ninguno de los dos casos, que la reclamante tuviera acceso a la lectura de esas condiciones antes de la contratación, ni que se le haya informado de forma clara, comprensible y accesible de las condiciones económicas del contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 60 del 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.

Además, de acuerdo con el artículo 3, apartado c, del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, la información debe ser veraz, eficaz, suficiente y transparente.

Un indicio de que desconocía la obligación de pago de este importe por baja anticipada es que sí abonó las cuotas pendientes de todos los dispositivos, tal y como se refleja en la factura J155292XXXX, de 6 de febrero de 2025.

Otro indicio, es que el tiempo transcurrido entre el envío la petición y sms con código de firma es de pocos minutos, por lo que la reclamante no tuvo acceso a la lectura de la documentación, de modo que al desconocer lo que firmaba queda invalidado el consentimiento y, en consecuencia, el contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.261 del Código Civil, en virtud del cual no hay contrato sino cuando concurren los requisitos siguientes:

- 1.º Consentimiento de los contratantes
- 2.º Objeto cierto que sea materia del contrato
- 3.º Causa de la obligación que se establezca



El artículo 1.265 establece que será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo. El artículo 1.266 dispone que para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones que principalmente hubiesen dado motivo a celebrarlo. En este supuesto se estaría ante un error en el consentimiento, ya que no ha quedado acreditado que la clienta tuviera acceso a la información correcta sobre las condiciones económicas de los dispositivos que estaba comprando ni a la documentación pertinente durante la contratación, por lo que el consentimiento estaría viciado.

La falta de justificación de la mercantil reclamada sobre la información proporcionada a la reclamante en el momento de la contratación, supone el derecho de ésta a renunciar al contrato, en este caso, sin la obligación de abonar el cargo por subvención de dispositivos por causar baja anticipada por portabilidad.

Por lo tanto, esta árbitra resuelve lo siguiente:

La mercantil reclamada deberá anular la factura J156622XXXX, por importe de 256,85€ en concepto de cobro de subvención de dispositivos por baja anticipada, y se abstendrá de reclamar a la consumidora ningún importe por este concepto.

Para todo ello, dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra

Cristina Muñoz Muñoz