



## LAUDO ARBITRAL

### Exp. JAC 1380/2022

En Palma, a día 5 de abril de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por:

**PRESIDENTE:** Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

**VOCALES:** Sra. Marina Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

### **PARTES:**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Orange Espagne, SAU, con NIF A82009XXX, que comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 10 de marzo de 2023.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La reclamante manifiesta, en síntesis, que día 22 de julio de 2022 adquirió un terminal Xiaomi en una tienda Orange.

No fue informada de en qué consistía el "plan renove" y firmó un papel en el que se indicaba que la mensualidad son 29,46 €, entendiendo que era como la tarifa que tenía antes.

No se le informó del precio total del teléfono ni de los pagos del mismo.

A día 24 de agosto de 2022 paga 58,42 € por la tarifa y el teléfono.

Orange no le informó de este precio total y en la tienda no le ofrecen alternativas.

### **PRETENSIONES:**

Cambiar el móvil por uno más económico, al no haberle dado opciones ni la información adecuada.

### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA:**

Por su parte, la empresa manifiesta, en síntesis, que en fecha 22 de julio de 2022 y vinculado a la línea 653380XXX, la Sra. XXXXX aceptó la adquisición de un terminal modelo Xiaomi 11T Pro 5G 256GB a plazos, con un PVP de 707,04 €, con un pago inicial de 0 € y 24 cuotas mensuales de 29,46 €.

La facturación emitida es correcta, siendo aplicadas las condiciones generales de contratación comunicadas a la reclamante.

El plazo para solicitar el desistimiento del terminal es de 14 días naturales desde la



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM



Junta Arbitral  
de Consum  
de les Illes Balears

contratación del mismo, según el punto 15 de las condiciones generales de contratación, no constando registro alguno de solicitudes al respecto.

#### **LAUDO:**

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

Si bien no puede descartarse de plano que la información que se le facilitó a la reclamante en el punto de venta fuera incompleta, tal extremo no puede ser plenamente confirmado.

Por contra, en el documento "Solicitud de dispositivo renove PDV", se describe tanto el modelo adquirido como el código IMEI, y en el apartado "Información venta a plazos" del mismo, figura el importe mensual a abonar de 29,46 € y un número de 24 cuotas.

En este sentido, el Colegio entiende que la reclamante no se percató o no se cercioró del contenido del documento aceptado, si bien se considera que las condiciones de adquisición quedaron bien definidas.

De conformidad con lo expuesto, debe DESESTIMARSE la pretensión.

Independientemente de lo expuesto anteriormente y de que no sea posible verificar cuál fue la información que se le facilitó a la reclamante, oído el relato de la Sra. XXXXX, el Colegio Arbitral expresa su preocupación acerca de la necesidad de proteger los derechos de los consumidores vulnerables.

Al respecto, el apartado b) del artículo 2 de la Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears, califica como consumidor vulnerable a aquel que, por la concurrencia de determinadas características, está especialmente indefenso o desvalido en las relaciones de consumo. En particular, dicho artículo considera como consumidores vulnerables a las personas que sean mayores de 70 años.

Por su parte, el artículo 60.1 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, dispone que los términos en que se suministre la información previa al contrato, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

Por tanto, aún cuando en base a las pruebas aportadas la resolución del expediente deba ser desestimatoria, el Colegio Arbitral insta a la compañía a comprender cuáles



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM



Junta Arbitral  
de Consum  
de les Illes Balears

son las necesidades de su clienta y a examinar, si en este supuesto, los derechos de la reclamante como consumidora vulnerable pudieron quedar afectados, actuando en consecuencia.

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 art. 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 art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, 5 de abril de 2023

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós