



**LAUDO ARBITRAL**

**Expediente núm. 82 /2025**

**PARTES:**

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Telefónica de España, S.A.U.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El consumidor reclama que se ha realizado una contratación no autorizada.

Recibió en octubre una llamada de Movistar en la que le indicaban que le realizarían una mejora en la tarifa contratada, le rebajarían el pago de la cuota mensual y que, si aceptaba un compromiso de permanencia de 2 años, le harían unos regalos (dos terminales móviles, un reloj inteligente, unos auriculares inalámbricos y una Tablet). Al cabo de unas semanas recibió los dispositivos.

En diciembre recibió una factura de 11€ por la cuota mensual de los supuestos regalos y al dirigirse a la tienda le confirmaron que no se trataba de un regalo, sino de un leasing de 48 meses. Que la Tablet era un regalo, pero el resto lo había contratado. Fue a la tienda a devolverlos y no aceptaron los productos.

Al no estar de acuerdo con la contratación no autorizada y que no se corresponde con la oferta de la compañía, procede a devolver los recibos emitidos por dicho concepto, sin dejar de pagar las facturas por el consumo, las cuales, tampoco se han adecuado a la oferta de 82€ mensuales aceptada.

Dispone de todos los dispositivos sin utilizar y ha intentado devolverlos, pero no ha sido posible.



## **PRETENSIONES:**

1. Anulación de las facturas emitidas en concepto de leasing de los dispositivos y se permita la devolución de éstos.
2. Rectificación de las facturas por consumo del servicio, de acuerdo con la mejora ofrecida.
3. Eliminación de los datos de ficheros de solvencia patrimonial.

## **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La empresa reclamada contesta en sus alegaciones mediante escrito de 11 de febrero de 2025, que el reclamante no ejerció el derecho de desistimiento de 14 días para los dispositivos, y que se verifica que el precio informado se corresponde con el facturado.

## **LAUDO CONCILIATORIO**

Se inicia la audiencia con la participación del reclamante por teléfono. La representante de la empresa comparece por videollamada.

Se procede a la lectura de la reclamación y el consumidor se reitera en los hechos expuestos en la reclamación, y añade que le están cobrando un importe por direccionamiento estático IP del cual se dio de baja. Indica que el 14 de marzo la empresa contactó con él y finalmente pudo devolver los dispositivos.

Durante la audiencia, la representante de la empresa indica que se ha procedido a anular todas las facturas por los dispositivos y el consumidor únicamente se ha quedado con la Tablet con un compromiso de permanencia hasta el 16/10/2028.

Además, se ha procedido a la modificación del contrato con fecha de 8 de mayo de 2025, por un importe de 63€ mensuales. Añade que se están cobrando mensualmente 30€ (24,79+IVA) en concepto de direccionamiento estático IP. El consumidor solicitó la baja de este servicio en diciembre de 2024. La empresa comunica que lo está solucionando y procederán a el abono de las facturas de mayo y junio por el concepto de direccionamiento estático, así como a la anulación de la factura por interrupción anticipada del servicio.

Finalmente, indica que no se ha incluido al reclamante en ningún fichero de solvencia patrimonial. De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones realizadas por las partes en la audiencia, y conforme a los principios de equidad y legalidad, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones del reclamante. Por este motivo, la empresa reclamada se abstendrá de cualquier reclamación al consumidor al respecto, y le comunicará por escrito las actuaciones realizadas para regularizar la facturación.



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