DIPUTACIÓN PROVINCIAL Đ HUELVA

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 39/2026

En Huelva, a 28 de abril de 2026, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucia, conforme al art. 12 y 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por los siguientes miembros:

PRESIDE
[redacted]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE
[redacted]

RECLAMADO
Orange Espagne Jazztel

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 31 Real Decreto 713/2024, de 23 julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento).

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante establece que se le mantenga la oferta comercial que le hicieron de un pack de 3 móviles a 7 euros los tres con permanencia de 24 meses más 1 euro por el televisor. Porque la factura en ningún momento resultó cumplir lo ofertado. Pide que le devuelvan lo que le facturaron mal.

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	1/9

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece presencialmente al acto de la audiencia, a través de videoconferencia y se reitera en las alegaciones aportadas al expediente.

Establece que le hicieron una oferta telefónicamente de que le darían 3móviles a 7 euros con 24 meses de permanencia y un televisor a 1 euro (8 euros en total).

La primera factura viene a 77 euros en lugar de 55. Le dicen que es 7 euros por cada dispositivo. Les digo que me habían engañado. Propone devolución y no aceptar. Se cambia a Lowi. Pero le hacen una retro portabilidad de 50 GB a 20 GB y le dicen que pagaría 60 euros incluidos los dispositivos. No le penalizan y dicen que asumirían la penalización de Lowi hasta 200 euros.

Lo que hicieron fue compensar. Me fueron descontando de la factura los 150 euros por la cancelación de Lowi y ellos fueron descontando. El primer mes todo correcto. Después me cambié de banco y pregunté si podía pagar con tarjeta sin cargo.

El primer mes no hubo ningún problema con mi tarjeta y me han pasado los recargos bancarios. Me dijeron que me los devolverían. Por un importe de 47 euros. Aportará este documento en un plazo de 3 días.

Les di en noviembre el número de cuenta y siguen recargando. Pagué en el banco directamente. En facturación tenían la cuenta antigua. Era un fallo de la operadora. Cortaron la línea. Era la comercial quien tenía la nueva cuenta.

Al reactivarla me realizaron una serie de gastos accesorios. Ellos reconocen que no estaban facturando bien el roaming.

Devolvieron sólo los recargos y la reactivación de la línea.

Los 28 que me devuelven por esto dicen después que es por el bono.

En julio es el único mes que me facturan correctamente.

En agosto 92 euros

En septiembre 94

octubre 114

noviembre 81,43

Diciembre 83

Enero 99,80

Febrero 78

marzo 79

No tengo la grabación.

Solicita que de agosto a marzo le facturen a 60 euros y le devuelvan lo facturado de más.

Que de los 150 euros sólo le han devuelto 122 euros. Tendrían que devolver el resto.

La empresa establece que hay un uso del roaming incorrecto. Que le ofrecieron un bono ilimitado de gigas. Que le dijeron que era uso ilimitado, porque tengo mi hijo fuera y que su número es el que termina en [redacted].

El contrato me lo mandan mediante correo.

Me viene un recargo de 46 euros por roaming. Los Gigas me dicen que es sólo en España y me empiezan a cobrar por darme ni siquiera los 20 Gb que tenía contratado.

Por tanto solicita:

1.- Facturación global por 60 euros desde agosto a marzo, devolviendo lo facturado de más

2.- Devolución de los recargos bancarios. Ha sido un problema de transmisión de la información de la comercial a facturación.

3.- Respeto de los 50 Gb para el roaming.

La parte **reclamada** de conformidad con el art. 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, presenta alegaciones para el acto de la audiencia, destacando los siguientes aspectos de las mismas:

[redacted] solicita la regularización de sus facturas acorde al precio de 59,99 euros con impuestos contratado para las líneas [redacted] así como la devolución del exceso facturado, incluyendo el consumo tarificado en roaming, alegando que no había sido informada de sus condiciones.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que, con fecha 23/07/2025, la cliente contrató una nueva oferta comercial para las líneas [redacted], con las siguientes condiciones comerciales, tal y como se refleja en el comprobante de venta que adjuntamos:

Pack 5G Sin Límite 20Gb Fibra 1Gb (1.000 Mb) + línea, asociado a las líneas [redacted] con una cuota mensual de 25,95 euros con impuestos, siempre que se mantenga la oferta contratada.

Tarifa Pack Línea adicional 5G Sin Límite 20Gb asociado a los números [redacted], con una cuota mensual por línea de 6 euros con impuestos.

De este modo, les resumimos que el precio total del pack asciende a 37,95 euros con impuestos, precio al que deben sumarse los servicios y consumos no incluidos en la tarifa, así como las cuotas mensuales de los dispositivos financiados adquiridos por la cliente el 31/03/2025, de los que también aportamos los comprobantes de venta y que suman un total

de 22 euros con impuestos: TCL televisor 32 Smart TV HDR Android S5400 Negro asociado al [redacted] por 1 euro con impuestos al mes durante 24 meses; y tres terminales TCL 50 Nxtpaper Pro 5G asociados a las líneas [redacted], cada uno de ellos por 7 euros con impuestos al mes durante 24 meses.

A este respecto, les confirmamos que el precio total de los servicios contratados por la [redacted] es de 59,95 euros con impuestos hasta finalizar el pago de los dispositivos, y que dicha oferta se aplica sin anomalías desde el 23/07/2025, debiéndose el incremento de sus facturas respecto a ese precio a los consumos fuera de los bonos de tarifa contratados, así como a los cargos por gestión de cobro previstos en la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales del Servicio (disponibles para su consulta en www.jazztel.com, y de las que proporcionamos copia), debido a las devoluciones bancarias del pago domiciliado de sus facturas.

Además, en cuanto a la bonificación del cargo por baja anticipada o gastos de instalación del otro operador que figura en el comprobante de venta del 23/07/2025, les comunicamos que, habiendo recibido la documentación acreditativa del pago de la cantidad de 148,32 euros con impuestos (122,58 euros sin impuestos) por dicho concepto, a la cliente se le aplicó la devolución íntegra de dicho importe en las facturas del 06/09/2025 (70,10 euros sin impuestos – 84,82 euros con impuestos) y del 06/10/2025 (52,48 euros sin impuestos – 63,50 euros con impuestos). Aportamos copia para su revisión.

Adicionalmente, en calidad de servicio, el 23/12/2025 se tramitó un ajuste de 47,96 euros con impuestos, que figura detallado en la factura del 06/01/2026 bajo el epígrafe de "Abono a su favor sobre la factura con referencia no [redacted] - 42,41 euros". Dicho importe corresponde a los tres cargos por gestión de cobro, de 15,99 euros exentos de impuestos cada uno, emitidos en las facturas del 06/09/2025, 06/11/2025 y 06/12/2025, y se aplicó minorando el importe pendiente de abono que tenía la cliente por la factura del 06/12/2025.

En el mismo sentido, les comentamos que el 19/02/2026 se llevó a cabo un ajuste adicional de 31,69 euros con impuestos, de los que 15,99 euros exentos de impuestos corresponden al cargo por gestión de cobro y 14,51 euros con impuestos corresponden a la cuota de reconexión del servicio, ambos de la factura del 05/01/2026. Dicho ajuste está reflejado en la

factura del 05/02/2026 adjunta, bajo el epígrafe de "Abono a su favor sobre la factura con referencia no [redacted] - 28,9694 euros".

En otro orden de cosas, les explicamos que el importe facturado por el uso de la línea [redacted], en el extranjero, por el consumo de datos en roaming, es correcto, ya que la ley establece los límites de uso razonable del servicio de roaming en la Unión Europea, límites que, si son superados, se considerarán como uso abusivo, como en el caso que nos ocupa.

Sobre este particular, en el documento de política de uso razonable y en la cláusula 5.1 de las Condiciones Generales del Servicio adjuntos, se señala que "En los casos en los que el Cliente en roaming en un país del Espacio Económico Europeo –EEE- (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) se beneficie de los usos incluidos en su Oferta (llamadas/SMS/MMS, datos móviles) en las mismas condiciones que en su tarifa nacional, se considerará uso abusivo:

a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente (JAZZTEL podrá solicitar documentación justificativa);

b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming;

c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples SIMs por un mismo Cliente;

d) cuando se observe en un periodo mínimo de 4 meses que el consumo y la estancia por parte del Cliente/líneas en otros países prevalezca sobre el consumo y la estancia realizados en España.

Si se detecta un uso abusivo, JAZZTEL informará al Cliente a través de SMS o, en su caso, otras vías de contacto establecidas en estas CG o Contrato del Cliente, que dispondrá de 14 días naturales para modificar sus pautas de uso. En caso de no hacerlo, JAZZTEL aplicará al consumo de los servicios realizados en roaming en EEE, respecto a los cuales se haya detectado el uso abusivo, el precio detallado en el apartado de roaming de la web www.jazztel.com o en las condiciones de su tarifa, precio éste que equivaldrá, como máximo al precio aplicado según la tarifa nacional contratada más un recargo igual al precio mayorista máximo para los Servicios de roaming aprobado por la normativa europea.

Dicho sobrecargo se dejará de aplicar cuando JAZZTEL verifique que ha cesado efectivamente en la pauta de uso abusivo por parte del Cliente. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a JAZZTEL en casos de fraude."

Por todo lo anterior, no corresponden ajustes por los consumos en roaming mencionados.

Para concluir, les trasladamos que, a fecha de hoy, la [redacted] tiene un importe pendiente de abono en marca Jazztel que asciende a 76,17 euros con impuestos,

Código Seguro de Verificación	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	5/9

correspondiente a la factura del 05/04/2026, que facilitamos.

Para subsanar dicha situación, la cliente puede contactar con nuestro Departamento de Cobros, o bien realizar el pago en cualquier oficina de B.B.V.A. o efectuar una transferencia bancaria a nombre de Jazztel, indicando sus datos personales; nombre, teléfono, DNI, al número de cuent [redacted]. Una vez realizado el abono, para poder localizar el pago lo antes posible, deberá mandar una copia del comprobante del pago realizado junto con sus datos al número de fax: [redacted].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia. Se le concede el plazo de tres días en la audiencia para que aporte los mensajes en los que la empresa reconoce que se le ha facturado incorrectamente y que no se le han devuelto bien los descubiertos bancarios por un error de la empresa.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

En el presente caso hay que tener en cuenta dos elementos clave la información pre contractual y el reconocimiento de la empresa de un error en la facturación. La información que se da al consumidor antes de perfección del contrato es la que conforma la voluntad del reclamante a la hora de contratar.

La voluntad es un elemento esencial del contrato y no puede estar viciada con información que no se corresponda con el objeto del contrato.

En el presente caso se aportan unos pantallazos en los que se reconoce por la entidad que no se está facturando según se le informó. Esta información es la que conforma su voluntad. Cuando posteriormente al facturar no se cumplen las ventajas ofertadas, el reclamante manifiesta su disconformidad, porque el contrato nace viciado. Con por tanto es anulable.

La información debe ser relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre las condiciones jurídicas y económicas.

Cuando la relación contractual se encuentra en la fase de los tratos preliminares, es decir, en la etapa pre contractual, es evidente que las dos partes contratantes no se encuentran en una plena situación de igualdad, sino que en la mayoría de los casos una de las partes tiene más información que la adversa respecto de los términos , del objeto del contrato y de sus prescripciones técnicas, de las cláusulas y los demás extremos del mismo que están negociando. Esta desigualdad sobre todo a raíz de la liberalización y generalización de la contratación electrónica, ha expuesto al consumidor medio a nuevas fórmulas de contratación a distancia que pueden menoscabar sus derechos.

El consumidor se tiene que enfrentar cada vez más a un tráfico de servicios y mercancías más complejo que requiere de la actuación de los poderes públicos para asegurar la efectiva realización de los mismos.

Podemos decir que se ha alterado la regla de carácter liberal que partía del principio de igualdad de partes. Prueba de ello es que en la última década efectivamente se ha reconocido un derecho fundamental de información a los consumidores incorporado a numerosas directivas de la Unión europea y leyes estatales, cuyo objeto último es la necesidad de agrandar el margen de protección al consumidor en lo que se refiere a la libre manifestación de su voluntad y de su consentimiento en el seno de la etapa pre contractual, y dotarlo de mecanismos que le permiten denunciar o desvincularse del contrato que haya sido concluido bajo estos defectos o vicios de la voluntad. La reforma del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios ley 1/2007 por la ley 3/2014 de 27 marzo ha introducido novedades de gran importancia para elevar la protección del consumidor en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles y contratos a distancia.

En el art 60.2 del TRLGDCU se refiere a la información relativa a las condiciones económicas del contrato. Se tiene que poner en conocimiento del consumidor “todas las partidas que el consumidor finalmente haya de satisfacer por el bien o servicio, se consideren o no sensu stricto parte del precio de la contraprestación, deben ser desglosados en la información pre contractual. Obliga también a informar al consumidor sobre los impuestos incluidos en la operación. Tanto los directos como indirectos y en tercer lugar el desglose de los incrementos o descuentos, gastos repercutidos al consumidor y gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago. Todos los conceptos aunque sean muy diversos que puedan repercutir potencialmente en el precio final de compra del bien o servicio. La ley 3/2014 incorpora los gastos generados por la utilización de técnicas de contratación a distancia, los gastos repercutidos al consumidor

relativos al transporte, entrega o postales de la mercancía que se pretende contratar. El art. 97.1 del TRLGDCU 3/2014 exige como plus en la contratación a distancia que la información sea clara y comprensible.

En el presente caso la información dada con respecto al precio de los terminales y el televisor, a la cuota final en la factura, a la devolución de la penalización que ha pagado el usuario a otra operadora por la aceptación de la retro portabilidad. Así como las condiciones del roaming no encajan con lo posteriormente facturado.

Debe de haber una sincronía total entre lo informado y lo facturado, porque en virtud de lo que se le informa se conforma la voluntad para contratar, en caso contrario no hubiera contratado.

Además en el presente caso existen conversaciones con el comercial en las que se reconoce el error de la operadora con respecto a la facturación.

En virtud de la teoría de los propios actos, las empresas no deben ir contra lo reconocido.

En este sentido debe respetarse desde la retroportabilidad:

1.- Facturación global por 60 euros desde agosto a marzo, devolviendo lo facturado de más

2.- Devolución de los recargos bancarios. Ha sido un problema de transmisión de la información de la comercial a facturación.

3.- Respeto de los 50 Gb para el roaming.

4.- Devolución del importe completo de la penalización que la usuaria tuvo que pagar a Digi.

La empresa debe refacturar respetando estos tres puntos. Que coincide con la información precontractual dada a la reclamante y reconocida mediante conversaciones con el comercial aportadas por la usuaria.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral unipersonal reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, y de las conclusiones a las que este órgano arbitral llegó tras la celebración de la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en equidad y por unanimidad, conforme al art. 44 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

A nuestro leal saber y entender resuelve en derecho un **LAUDO ARBITRAL ESTIMATORIO de la pretensión del reclamante**, en el siguiente sentido:

Que la empresa reclamada vuelva a facturar desde la retroportabilidad teniendo en cuenta lo siguiente:

1.- Facturación global por 60 euros desde agosto a marzo, devolviendo lo facturado de más

2.- Devolución de los recargos bancarios. Ha sido un problema de transmisión de la información de la comercial a facturación.

3.- Respeto de los 50 Gb para el roaming con independencia del uso realizado.

4.- Devolución del importe completo de la penalización que la usuaria tuvo que pagar a Digi.

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucia, de acuerdo con lo establecido en los tras 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, conforme a la redacción de 2011.

Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

PRESIDE

[redacted]

Código Seguro de Verificación	[redacted]			[redacted]
[redacted]	[redacted]			
[redacted]	[redacted]			
[redacted]	[redacted]	Página	9/9	