DIPUTACIÓN PROVINCIAL D HUELVA

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 166/2025

En Huelva, a 11 de febrero de 2026, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, conforme al art. 12 y 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

PRESIDE
[redacted]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE
[redacted]

RECLAMADO
[redacted]

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 33 y 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de 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 manifiesta disconformidad con cobro de una permanencia por incumplimiento que la empresa le intenta cobrar una vez que se va de la operadora. No reconoce la firma del contrato que presenta la Empresa. Pide que se le retiren las cantidades abonadas a partir de la portabilidad. Que se le devuelvan los cargos por cancelación de la permanencia.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece al acto de la audiencia, se le explica por el órgano arbitral que la Empresa ha presentado alegaciones para el acto de la audiencia pero que no ha comparecido.

La reclamante establece que le llaman de una tienda que se llama Complutel, y que le dicen que le van a fijar por fidelización la cuota en 39,90 euros y que además le van a ofrecer una

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	1/6

[redacted]

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	1/6

[redacted]

tablet o un móvil. Insisten mucho y como ya tenía el móvil, cogí la tablet. Le dijeron que tendría 24 meses de permanencia.

Se le pregunta por el presidente del órgano arbitral si le realizaron una grabación. La reclamante responde que no se acuerda.

Que cuando habían pasado ya dos años y 4 meses, llamó a Movistar y ya iba pagando noventa y tantos euros. Le dijeron que al cancelar tenía que asumir el coste que le quedaba por permanencia de la tablet. Establece que ella alegó que era un regalo y que en es momento le dicen que tenía que estar 4 años.

Que fue ahí cuando empezó el procedimiento. Añade que lleva pagando desde ese momento 4,50 euros, desde el cierre del contrato.

Mantiene que hizo la portabilidad a Digi.

Se le pide que en el plazo de 3 días aporte la fecha de la portabilidad y que aporte el certificado de la cuenta bancaria.

La parte **reclamada** de conformidad con el art. 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, presenta alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos de las mismas:

En respuesta a su solicitud de arbitraje 2025/JAC_02/000166, les comunico que, analizado el expediente de la [redacted] y los datos disponibles en nuestros archivos, verificamos que con fecha 30 de marzo de 2023, la reclamante adquirió, en régimen de arrendamiento, el dispositivo principal Samsung Galaxy Tab A8 32GB Wifi, con número de I[redacted].

Este arrendamiento se formalizó con una cuota mensual de 0 €, incluida en el Servicio Mi Conectividad del producto Mi Movistar Max con Movistar Plus+ contratado en dicho momento para las líneas de su titularidad[redacted], tal y como se recoge en el Anexo del Contrato de Arrendamiento firmado cuya copia enviamos para su incorporación al expediente.

En el Anexo al Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos Movistar suscrito por la titular, se indica, explícitamente:

"Atendiendo a lo dispuesto en el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el cliente no tendrá derecho de desistimiento en caso de contrataciones en establecimientos presenciales".

De igual modo, se informa de que el contrato de arrendamiento del Dispositivo, tiene una duración de 24 meses, prorrogables automáticamente hasta completar un nuevo plazo de 24 meses conforme a las Condiciones Particulares de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos Movistar, disponibles en movistar.es/contratos.

Se indica, asimismo que, que en caso de b aja anticipada del Servicio Mi Movistar, la cuota de arrendamiento será la indicada en el apartado "Cuota mensual sin Fusión /MI Movistar", que en el caso que nos ocupa (Nivel AI), es de 4,5 € /mes impuestos incluidos, importe que estimamos correcto.

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 pide a la reclamante que aporte la fecha de la portabilidad y el certificado de la cuenta bancaria.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

En el presente caso tenemos que basarnos en la importancia de la información pre contractual que 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 no sabemos si existe una grabación telefónica, en la que se establezcan las condiciones que van a regir el contrato. El reclamante insiste en que lo que se le informa es que la entrega de la tablet es gratis por una fidelización con la empresa. La empresa establece que firmó un contrato, pero la reclamante no reconoce la firma.

Con la información que le da la empresa decide quedarse con la tablet, aunque no le hacía falta. Porque le dicen que es gratis. Pero después cuando se porta a otra compañía empiezan a cobrarle la cuota de penalización por permanencia.

Cuando posteriormente al facturar no se cumplen las ventajas ofertadas, el reclamante manifiesta su disconformidad, porque el contrato nace viciado. Con una voluntad que no se ha conformado con una información válida y 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

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	3/6

[redacted]

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	3/6

[redacted]

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.

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	4/6

[redacted]

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	4/6

[redacted]

En este caso es la empresa quien debe velar porque la información que llega al consumidor previa al contrato sea correcta y veraz y debido al principio de facilidad probatoria, debería de ser quien aportara la prueba de la grabación, en la que se pudiera demostrar la información pre contractual de las condiciones contractuales.
La reclamante cree, por la información que le han dado que la tablet es gratuita, pero sin permanencia, el problema es que cuando se porta a otra operadora, empiezan a facturarle por incumplimiento del contrato de permanencia. No cabe que la empresa le penaliza por no respetar la permanencia. La empresa debe respetar lo ofertado y eliminar el cargo por permanencia desde la fecha de portabilidad a la otra operadora, que se realizó según prueba aportada por la reclamante el día 12 de mayo.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral colegiado 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. 48.2 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 mi leal saber y entender resuelvo en equidad **El LAUDO ESTIMATORIO TOTAL de la pretensión del reclamante**

La Empresa debe de eliminar y devolver a la reclamante el cargo por penalización de permanencia de las facturas desde el momento de la baja que se realiza en fecha 12 de mayo del 2025.

La devolución del importe se hará en la cuenta bancaria de la reclamante [redacted].

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.

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	5/6

[redacted]

Código Seguro de Verificación	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	5/6

[redacted]

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 Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los artículos 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	6/6

[redacted]

Código Seguro de Verificación	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	6/6

[redacted]