



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 608/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXX, que no comparece a la audiencia.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante adquirió un terminal Xiaomi Redmi Note 13 Pro para la línea 65309XXXX, pero por error en la tienda, se vinculó a la línea 64591XXXX, y al tramitar la baja por portabilidad de la misma, se generó un cargo por la totalidad de las cuotas pendientes de abono. Al respecto, solicita que se restablezcan las cuotas mensuales para la línea 64591XXXX, que mantiene dada de alta y la devolución del cargo emitido por la totalidad de las cuotas pendientes de abono.

PRETENSIONES:

1. *“Que se adjudique a la línea 653097954 el terminal Xiaomi Redminote Pro 5G.”*
2. *“Que se cobre mes a mes nuevamente como corresponde”.*
3. *“Que se me devuelva el dinero pagado por completo del terminal”.*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje.

La compañía reclamada, en su escrito de 28 de enero de 2026, expone:

“Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que el 20/05/2024, consta la contratación del terminal Xiaomi Redmi Note 13 Pro 5G 256GB negro, para la línea 64591XXXX, en modalidad venta a plazos, por 30 cuotas mensuales de 13,43 euros (impuestos incluidos), llevando asociado un compromiso de permanencia de 24 meses.



También, les indicamos que el 23/06/2025, Orange realizó la baja de la línea 64591XXXX, por portabilidad a favor de otro operador, sin haber finalizado el compromiso de permanencia y sin haber terminado de abonar las cuotas del terminal, por lo que en la factura del 09/07/2025, se emitieron el cargo por compromiso de permanencia y las 17 cuotas pendientes de abono del equipo, siendo dichos cargos correctos.

No obstante, en calidad de servicio, el 27/08/2025 al gestionarse la reclamación presentada por la Sra. XXXXX ante la OMIC del Ayuntamiento de Palma, en calidad de servicio, se solicitó un abono de 45,76 euros (sin impuestos), con relación al cargo por compromiso de permanencia de la línea 64591XXXX, tarifado en la factura de fecha 09/07/2025. Esta devolución figura reflejada como descuento en la factura del 09/09/2025, que aportamos para su conocimiento.”

Además, la empresa manifiesta, respecto a la vinculación para la línea 65309XXXX de las cuotas pendientes de abono del terminal, que ya se han tarifado para la línea 64591XXXX, que no es técnicamente posible, por tanto, no procede la devolución de dichas cuotas.

Finalmente, la mercantil reclamada afirma que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

De conformidad con la documentación obrante en el expediente, oídas las partes y examinadas las alegaciones escritas presentadas, este árbitro DESESTIMA las pretensiones de la reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

En primer lugar, las dos primeras pretensiones, consistentes en la adjudicación del terminal a la línea 65309XXXX y en el cobro mensual de las cuotas conforme a lo inicialmente pactado, no resultan técnicamente viables, tal y como ha manifestado la compañía reclamada, máxime cuando de la documentación obrante en el expediente se desprende que la reclamante ya ha abonado la totalidad de las 17 cuotas pendientes, constando que se encuentra al corriente de pago.

Por otro lado, en relación con la tercera pretensión, relativa a la devolución del importe total abonado por el terminal, si bien es cierto que existió un error en la vinculación del mismo por parte de la empresa, dicho error no justifica el reembolso íntegro del producto, toda vez que el terminal se encuentra a disposición de la reclamante. Asimismo, debe tenerse en cuenta que la mercantil reclamada ha procedido a la devolución del cargo correspondiente al compromiso de permanencia.



Por consiguiente, y a efectos de dar una solución al presente expediente, este árbitro desestima las pretensiones de la Sra. XXXX.

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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí