



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

C. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79

1/4



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 583/2025

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles, S.A.U. con NIF XXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La solicitud de arbitraje se formula en relación con el expediente de reclamación DE 3183/2025, por medio del cual la reclamante manifestó que había solicitado una tablet con tarjeta SIM y que le enviaron una que funcionaba con Wi-Fi.

PRETENSIONES

Que se le cambie la tablet por otra con tarjeta SIM.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

1. Mediante escrito con fecha de registro de 8 de octubre de 2025, la empresa manifiesta que día 23 de abril de 2025 la reclamante adquirió una tablet Lenovo Tab M11WIFI 4128GB Pen Gris. Aporta el contrato.

Revisadas las características del dispositivo, afirma que el modelo admite tarjeta SIM, en concreto Nano SIM.

Refiere el enlace siguiente: <https://www.trippodo.com/es/lenovo/224091-lenovotab-m11-4g-lte-128-gb-278-cm-109-mediatek-4-0197532685277.html>.

2. Por medio de escrito con fecha de registro de 4 de diciembre de 2025, la compañía declara que no es posible realizar el cambio de terminal solicitado, si bien procede a gestionar el desistimiento fuera de plazo.

Añade que día 2 de diciembre de 2025 se intentó contactar con la reclamante para informarle de la solución y gestionar, en el caso de que así lo desee, el



desistimiento. La reclamante no atendió la llamada de la empresa.

La compañía se mantiene a la espera de que la reclamante manifieste si acepta gestionar el desistimiento del terminal.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, procede formular las siguientes consideraciones:

La reclamante denuncia que la tablet que le fue entregada no reúne las características que solicitó, si bien no aporta ningún medio de prueba que acredite esta falta de adecuación.

En este sentido, examinadas las características técnicas del modelo de tablet referido en el contrato, se confirma que el dispositivo dispone de una ranura para tarjetas SIM, admitiendo el uso de una tarjeta Nano SIM, motivo por el cual, en derecho, debe DESESTIMARSE la pretensión, al reunir el dispositivo las características que se demandan en la pretensión.

Sin perjuicio de lo anterior, en su escrito de 4 de diciembre de 2025 la empresa declara su predisposición a aceptar de manera extemporánea el desistimiento del contrato, afirmando que, tras haberlo intentado, no pudo contactar con la reclamante para comunicarle este extremo, por lo que se mantiene a la espera de que la Sra. XXXXX manifieste si acepta o no gestionar el desistimiento.

Al respecto, cabe señalar que en la fecha de la emisión del presente laudo, no consta que ninguna de las partes hubiera confirmado ante la Junta Arbitral de Consum si el contacto referido por la empresa finalmente se produjo y, en su caso, cuál fue la determinación de la reclamante acerca del ejercicio del desistimiento.

En vista de la nueva situación expuesta por la compañía, a los efectos de poder zanjar la controversia, se determina que la Sra. XXXXX dispone de un plazo máximo de catorce (14) días naturales a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo, para comunicar a la empresa -si lo considera pertinente- su decisión de desistir del contrato.

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 artículo 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 artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós