

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 584/25

En Palma de Mallorca, el día 10 de febrero de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Juan Carlos Lluch Cerdà, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Editorial Planeta, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que adquiere un anillo y pasado un tiempo se le ofrece la posibilidad de incrementar la cuota para terminar de pagarlo antes y una pulsera de regalo. Ahora bien, ese incremento se corresponde con la cuota de la pulsera. Indica haber llamado a la empresa en varias ocasiones y le indican que es un error pero no se soluciona.

La empresa sostiene que ha obrado correctamente, ya que dispone del contrato de compra a plazos de la pulsera firmado a mano por la reclamante.

Durante la audiencia este colegio arbitral pregunta a la empresa si tiene llamadas grabadas con la reclamante y ofrece en un primer momento una transcripción por protección de datos. El señor XXXXX indica en la misma audiencia que la reclamante puede prestar su consentimiento para la remisión de la grabación a esta Junta Arbitral de Consumo y ésta así lo hace. En lo que respecta a la otra persona interviniente, se trata de un empleado de la empresa, por lo que no se ven afectados sus derechos en este sentido. La reclamante hace referencia a otras comunicaciones con la empresa.

PRETENSIONES:

Única: devolver la pulsera y lo pagado por ella.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, es preciso hacer referencia al contenido del acta de suspensión, la cual solicitaba a la empresa la remisión de las grabaciones telefónicas y el contrato del anillo y a la reclamante el historial de llamadas y conversaciones de WhatsApp. A pesar de haber sido debidamente notificadas al respecto, los días 13 de febrero y 12 de marzo respectivamente, transcurrido el plazo de diez días otorgado ninguna de las partes ha aportado la documentación requerida.

Por lo tanto, el hecho de que la empresa no haya facilitado las grabaciones, a pesar de haber asegurado durante la audiencia que disponía de las mismas, es indiciario de que no se informó correctamente a la reclamante sobre la verdadera naturaleza de la contratación, ya que se ofrece la pulsera como regalo y posibilidad de adelantar el pago del anillo mediante el incremento de la cuota cuando en realidad parece ser una suerte de venta encubierta.

En segundo lugar, procede analizar la documentación obrante en el expediente. El más relevante es el contrato, de 20 de enero de 2022 en el que puede observarse que el producto es “pulsera marella” y ha de abonarse mediante el incremento de la cuota de 15,00€ al mes. Aparece firmado por la reclamante y figura el número de cuenta en el que se realizarán los cargos. La firma es prácticamente idéntica a la de su DNI por lo que es muy probable que, efectivamente, lo rubricara ella. Ahora bien, se desconoce si determinados elementos del documento fueron incorporados con posterioridad a la firma, ya que de haberse incluido antes, es muy probable que la reclamante no lo hubiera firmado.



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



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Esto se refuerza atendiendo a la caligrafía de los números del contrato de la pulsera, en el que incluso aparece tinta azul y negra. Por ejemplo, el “1” de los campos “Ref. Comercial” y “Expediente” es totalmente distinto al de “incrementando la cuota mensual en 15 €”. Por lo tanto, es muy probable que participara más de una persona en la redacción del documento.

A pesar de lo anterior, este colegio arbitral considera que en el presente supuesto existe una concurrencia de culpas, lo que daría lugar a una responsabilidad compartida.

Por un lado, la empresa no aporta acreditación de la documentación previa a la contratación, es decir, no facilita a este órgano las llamadas, a pesar de asegurar que las tiene. Además, el importe de las cuotas que satisface por la hipotética compra de la pulsera coincide con el incremento en la cuota que se aplica sobre la del anillo. Por lo tanto, coincide con la versión de la reclamante al señalar que se le ofreció como posibilidad de pagar antes el anillo y la pulsera de regalo.

Por otro lado, la reclamante no ha actuado como una consumidora diligente al haber firmado el contrato, aunque se desconoce si el contenido se modificó con posterioridad a la rúbrica.

En consecuencia, este colegio arbitral distribuye la responsabilidad en un 80% de la empresa y un 20% de la reclamante. La pulsera, según el contrato tiene un coste de 975,00€, y consta pagada en su totalidad. De acuerdo con la distribución de responsabilidad, la mercantil ha de devolver el 80% de dicho importe, es decir, 780,00€ a la reclamante.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá abonar 780,00€ a la reclamante. En el plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo deberá contactar con la reclamante y coordinar la forma del pago.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.



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



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Notifíquese a las partes el presente 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.

Palma, a 10 de febrero de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Josep Campins Crespi

Juan Carlos Lluch Cerdà