



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 66/2026

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante expone que no está de acuerdo con el cobro de una penalización por incumplimiento de permanencia.

Solicita la devolución de la penalización de la línea terminada en XX693, cobrada en el mes de mayo, por un importe de 150 euros más IVA, ya que en el contrato establece una penalización de 121 euros IVA incluido, prorrateado diariamente en función del tiempo que resta de permanencia.

Lo que queda de contrato vigente, son 2 líneas móviles y fibra, y la empresa quiere aplicar una penalización superior a la se establece en el contrato.

Durante la audiencia, comparece el reclamante por videoconferencia, y expone que es un consumidor final y no una empresa. Que le ofrecieron ese contrato como más barato, pero no le informaron de que fuera por ser empresa. En el contrato pone que en caso de baja como máximo serán 18 euros y le cobran 50,61 euros por el pack. Ya no está con la mercantil reclamada y tiene pendiente de pago la última factura.

Indica que la información que aparece en la web no coincide con lo que constaba en el contrato que aporta. Ha pagado una factura de 330,64 y otra factura de 366,20, mientras en las condiciones particulares establecía 150 y 225 euros respectivamente. No ha pagado la factura de 287,05 euros porque no está de acuerdo (en el contrato establecía 225 euros). Explica que recogió los teléfonos en la tienda y firmó el recibí de los teléfonos allí. Sólo firmó el contrato donde pone 121 euros. No le informaron ni pudo ver la condiciones.



PRETENSIONES:

1. Devolución de los importes cobrados por penalización.
2. Anulación de las permanencias vigentes.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

La mercantil reclamada alega en su escrito de 21 de mayo de 2026 que el consumidor es titular de diversas líneas. El reclamante adquirió, en fecha 21/10/2024, dos terminales, el terminal Samsung Galaxy A15 5G 128 GB azul, para la línea xx931, en modalidad de venta a plazos, por 24 cuotas mensuales llevando vinculado un compromiso de permanencia de 24 meses y el terminal Samsung Galaxy S24 5G 128 GB negro, para la línea xx667, con similares condiciones.

El 05/05/2025 la mercantil reclamada realizó la baja de la línea xx931 por portabilidad, el 31/12/2025 la baja de la línea xx764 a petición del titular, y el 08/04/2026 la baja de la línea xx667 por portabilidad, sin haber finalizado los compromisos de permanencia. Por lo tanto, se ha tarificado correctamente y procede el cargo por compromiso de permanencia de las líneas.

En este sentido, el importe de las penalizaciones no se prorratea, se aplica el máximo establecido, como se detalla en las condiciones generales de permanencia para empresas.

El importe pendiente de pago asciende a 287,05 euros (impuestos incluidos), correspondientes a la factura de fecha 27/04/2026, por el que solicitan reconvencción.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, las alegaciones de la reclamada y oído el reclamante en audiencia, se ESTIMAN las pretensiones del reclamante, en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, es preciso analizar la información previa al contrato. Según el reclamante, no le informaron de las condiciones de la permanencia ni del importe de la penalización correctamente. Tampoco que estuviera contratando como empresa. La mercantil no aporta pruebas al respecto ni aclara si proporcionó información previa, de acuerdo con las obligaciones establecidas en el artículo 60.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante LGDCU).



Según la LGDCU, los precios deben aparecer con los impuestos aplicados, pero en el contrato del terminal Samsung Galaxy A15 5G 128 GB azul, establece la penalización por incumplimiento de hasta 150 euros sin impuestos incluidos, y aplica un contrato para profesionales, cuando no ha acreditado que se trate de un profesional.

En segundo lugar, debe analizarse el consentimiento otorgado en la contratación, ya que el artículo 62.1 dispone que en la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

El artículo 1261 del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil establece como elementos esenciales del contrato el consentimiento, el objeto cierto materia del contrato y la causa de la obligación que se establece. El consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y la aceptación sobre la cosa y la causa que ha de constituir el contrato.

En el presente supuesto, en el apartado del contrato destinado a la firma aparece la misma firma en todas las páginas, por lo que parece firmado desde un dispositivo. Por lo tanto, se desconoce cómo firmó el reclamante y si el consentimiento se prestó de forma errónea al tener el convencimiento el reclamante de que firmaba otras condiciones.

Todo ello debe ponerse en relación con la nulidad del consentimiento dado por error, de acuerdo con el artículo 1265. La empresa no acredita que haya puesto a disposición del consumidor el contrato y las condiciones con carácter previo a la contratación. Por lo tanto, debe considerarse que el consentimiento fue dado de forma errónea.

Del mismo modo, el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas, establece en su artículo 3, el derecho a recibir una información veraz, eficaz, suficiente y transparente sobre las condiciones, y a celebrar contratos y a rescindirlos anticipadamente, sin penalización, en los supuestos de modificación del mismo por el operador.

De acuerdo con su artículo 9, los contratos sólo podrán modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato. El usuario final tendrá derecho a resolver el contrato anticipadamente y sin penalización en los supuestos previstos.



La empresa no ha acreditado que se trate de un empresario. En las Condiciones generales aparecen 121 euros como importe por incumplimiento de la permanencia, existiendo una contradicción, y los importes de 150 euros y 225 euros no aparecen firmados, por lo que no se acredita que el reclamante los haya podido ver en el momento de la contratación. Tampoco acredita a qué se debe la modificación unilateral del contrato respecto a la subida de la tarifa.

Por lo tanto, esta árbitra resuelve lo siguiente:

La empresa deberá anular el cargo abonado por el reclamante en concepto de penalización, así como el importe pendiente de pago por el que solicita reconvención. En consecuencia, no podrá requerir el pago al reclamante.

Respecto al importe abonado por la penalización, la empresa deberá devolverlo en el plazo máximo de 1 MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra