



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 215/2022

PARTES:

Reclamante: D. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, SAU, con NIF A-82009812, quien habiendo sido citada comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 6 de abril de 2022, reiterándose en escrito de 8 de abril de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que en fecha 7 de julio de 2021 contrató 3 líneas de teléfono por un importe de 18,01 €/mes con un compromiso de permanencia de 12 meses. La promoción incluía un móvil Samsung Galaxy A32. Indica que la empresa no ha respetado lo pactado en el contrato, cobrándole importes superiores. A pesar de múltiples reclamaciones a la empresa, no consiguió solucionarlo.

Añade que desde el mes de octubre de 2021 le están cobrando un servicio que no ha contratado, llamado "Cargo Juegos Orange/Suscripción". No se le canceló, a pesar de haberlo solicitado.

En escrito de fecha 8 de febrero de 2022 Orange le comunicó que le devolverían 52,01 € y que se le aplicaría el descuento del 60% sobre la cuota en las próximas 5 facturas. También se le indicó que se había procedido a bloquear dicho servicio. El reclamante añade que a partir del mes de febrero de 2022 le han cobrado 21,20 € en concepto de mensajes SMS que no habían enviado. Solicita la devolución de este dinero.

Indica que la diferencia entre la cuota mensual (18,01 €) y el importe facturado es de 106,24 €, de acuerdo con los siguientes cálculos:

	Contratado	Facturado	Diferencia pendiente
Julio 2021	18,01	41,95	23,94
Agosto 2021	18,01	30,89	11,58
Septiembre 2021	18,01	29,31	11,30
Octubre 2021	18,01	37,39	19,38
Noviembre 2021	18,01	37,24	19,23
Diciembre 2022	18,01	39,23	21,22
Enero 2022	18,01	41,34	19,94
Febrero 2022	18,01	0	-20,35
Marzo 2022	18,01	1,74	-16,27
Abril 2022	18,01	30,73	12,72



TOTAL 106,24 €

En cuanto a los importes facturados en concepto de "Juegos Orange", indica que no se descargó la aplicación, sino que venía instalada por defecto. Añade que no la ha usado en ningún momento y no ha aceptado nunca ningún servicio o juego de pago.

Solicita que a partir de la próxima factura Orange le dé de baja y deje de cobrarle por el concepto de "Tranquilidad Orange" (1,90 €/mes), que se factura por la línea XXXXX, y que se le devuelva el dinero cobrado por el mismo.

Añade que la factura de 23 de abril de 2022 es de 30,73 €, cuando tendría que ser de 18,01€ por las tres líneas.

PRETENSIONES:

1. Devolución de todas las cantidades pagadas de más, tanto las que corresponden al contrato por las tres líneas de teléfono como las que corresponden a "Juegos Orange", "Tranquilidad Orange" y mensajes SMS (106,24 €).
2. Que le facturen y cobren 18,01 € por las tres líneas tal y como se estipuló en el contrato hasta el 20 de junio de 2022.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa alega que se está reclamando los cargos por servicios de juegos Orange, que es un servicio de descarga de juegos y pagos de terceros. Por tanto, solicitan el archivo del expediente al tratarse de una de las exclusiones de la oferta de adhesión a arbitraje.

Por otra parte, se indica que con fecha 7 de julio de 2021 se asignó la oferta aceptada, que incluía un descuento del 60% sobre la cuota de las líneas XXXXX, XXXXX y XXXXX, durante un periodo de 12 meses.

Debido a una incidencia técnica, no se activó el descuento en la línea XXXXX, por lo que a través de una reclamación previa se realizó una devolución de 52,01 € sin impuestos, en relación a la aplicación del descuento del 60% en la línea XXXXX sobre las facturas de 21 de julio, 21 de agosto, 21 de septiembre, 21 de octubre, 21 de noviembre y 21 de diciembre de 2021, y de 21 de enero de 2022. Esta devolución consta aplicada como descuento en la factura de fecha 21 de febrero 2022.

Asimismo en fecha 8 de febrero de 2022 se procedió a activar el descuento citado, sobre la línea XXXXX, por el importe de 7,43 € sin impuestos, que consta aplicado desde la factura de 21 de febrero de 2022.

Por último, indica la empresa que el reclamante se encuentra al corriente de pagos.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la parte



reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Tras la revisión de las facturas que constan en el expediente, resulta evidente que la empresa no aplicó correctamente la oferta aceptada por el reclamante, en lo que concierne a las cuotas mensuales de los servicios contratados.

De hecho, la propia compañía admite el error respecto de la aplicación del descuento correspondiente a la línea XXXXX, por lo que reintegró un importe de 52,01 € más IVA como rectificación de las facturas emitidas entre julio de 2021 y enero de 2022, descontando dicho importe de las facturas de febrero y marzo de 2022.

Por otra parte, en relación con los importes facturados bajo el concepto “Cargo Juegos Orange/Suscripción” cuyo reintegro solicita el Sr. XXXXX, manifiesta la empresa que dicha reclamación no puede ser objeto de resolución en el presente expediente, por cuanto se trata de un pago en factura de servicios a terceros y que, de acuerdo con su oferta pública de adhesión, la compañía no somete a arbitraje este tipo de controversias.

De acuerdo con las facturas que constan en el expediente, estos cargos figuran sin ninguna identificación acerca de la identidad del supuesto tercero prestador del servicio, reflejando únicamente el texto “Cargo Juegos Orange/Suscripción” y el importe del mismo.

Asimismo, la opacidad y la ambigüedad con la que se han emitido dichos cargos tampoco permite verificar cuál sería el juego o suscripción concreto facturado en cada caso, ni en qué fecha pudo haberse descargado o formalizado cada suscripción.

En vista de la insuficiente información facilitada en las facturas al respecto, a lo largo de la tramitación del expediente la empresa podría haber revelado la identidad del tercero prestador del servicio, concretado los juegos o las suscripciones facturadas o haber aportado documentación complementaria que permitiera verificar si se trataba de la prestación del servicio por parte de un tercero. En cambio, no solamente no ha acreditado ninguno de dichos extremos, sino que se ha limitado a formular meras declaraciones de parte, sin ningún valor probatorio.

De conformidad con todo lo anterior, debe concluirse que sería admisible la causa de exclusión alegada por la compañía si de la facturación o de la documentación aportada en el transcurso de la tramitación del expediente, fuera posible verificar que los importes facturados bajo el concepto “Cargo Juegos Orange/Suscripción” se trataba efectivamente de servicios prestados por terceros a solicitud del reclamante.

No obstante, no solamente no consta en el expediente ningún elemento que permita identificar al tercero aludido por la compañía, sino que la única empresa a quien es posible identificar como responsable del cargo es a Orange Espagne, SAU, no sólo porque es la emisora de la factura, sino porque en el concepto facturado también consta el nombre de la compañía.

Por ello, resultando que Orange Espagne, SAU, no ha acreditado que los importes facturados como “Cargo Juegos Orange/Suscripción” provengan de servicios prestados por terceros a solicitud de su cliente, no puede tomarse en consideración la causa de exclusión alegada, apreciando además, que no han quedado justificado el cargo de unas descargas y/o suscripciones reflejadas en factura de manera abstracta y carente de concreción.

Por otro lado, el reclamante también hace referencia a la facturación del concepto “Tranquilidad Orange” asociado a la línea XXXXX, solicitando el reintegro de los importes abonados al respecto.

En relación con esta cuestión, se constata que a partir de la factura de 21 de julio de 2021 y a raíz de la modificación contractual de día 7 de julio de 2021, se aplica sobre la línea XXXXX un cargo mensual de 1,90 € más IVA, bajo el concepto “Cuota mensual Tranquilidad Orange”.

Considerando que en el expediente no existe ninguna constancia de la solicitud del servicio por parte del reclamante y que el comprobante de la oferta aceptada no incluye ninguna referencia a este concepto, no procede la facturación del mismo.



También solicita el Sr. XXXXX el reintegro de los importes facturados en relación con unos SMS remitidos a una línea del Reino Unido, que el reclamante afirma no haber enviado.

Al respecto, el tráfico que consta en las facturas de 23 de enero, 23 de febrero, 23 de marzo y 23 de abril de 2022, refleja una serie de SMS internacionales enviados desde la línea XXXXX a la línea XXXXX del Reino Unido.

En cuanto a esta cuestión, debe concluirse que no se aprecian elementos de prueba que permitan imputar a la operadora el envío de dichos mensajes.

En relación con esta cuestión, no puede descartarse que, de no haberse enviado los mensajes de manera voluntaria a la línea XXXXX, es probable que el propio terminal (podría tratarse de un iPhone) los remitiera automáticamente a raíz de alguna aplicación propia del dispositivo, por lo que procedería, en tal caso, modificar los ajustes del terminal o aplicar algún tipo de restricción por parte del usuario.

De conformidad con todo lo anterior, se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión primera, por lo que procede que Orange Espagne, SAU, reintegre al Sr. XXXXX los importes cobrados de más en lo que concierne a las cuotas correspondientes a los servicios contratados, y la devolución de los importes facturados bajo los conceptos “Cargo Juegos Orange/Suscripción” y “Cuota mensual Tranquilidad Orange”.

Del examen de las facturas emitidas entre el 23 de julio de 2021 y el 23 de abril de 2022, se concluye que el importe a reintegrar es de 52,84 €, teniendo en cuenta las fechas de activación de los descuentos, de acuerdo con los criterios del comprobante de la oferta, en relación con la factura de julio de 2021; los eventuales consumos efectuados no incluidos en las condiciones acordadas; y el descuento de 52,01 € más IVA efectuado por la compañía a modo de rectificación.

Asimismo, se ESTIMA la pretensión segunda, por cuanto el comprobante de oferta aceptada de 7 de julio de 2021 refleja que el importe a facturar en concepto de cuotas por las tres líneas móviles contratadas es de 18,00 € mensuales durante un período de 12 meses, a los que se le añade 0,01 € mensuales en factura en concepto de “Compra de dispositivos a plazos”.

Considerando que el documento de oferta no efectúa ninguna referencia al concepto “Cuota mensual Tranquilidad Orange”, no es admisible su facturación, tal y como se ha expuesto en párrafos anteriores.

De acuerdo con lo expuesto, procede que Orange Espagne, SAU, reintegre el importe de 52,84 € señalado mediante transferencia, en la misma cuenta bancaria en la que el Sr. XXXXX tiene domiciliados sus pagos a la compañía.

El plazo para efectuar el reintegro señalado es de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del laudo.

Asimismo, teniendo en cuenta que en el momento de dictarse la presente resolución la última factura que ha podido ser tomada en consideración es la de 23 de abril de 2022, procederá también el reintegro de todo importe facturado de más a partir del mes de mayo de 2022, que exceda de lo acordado entre las partes, de acuerdo con los criterios que constan en el comprobante de oferta aceptado y con los señalados en el presente laudo.

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 art. 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 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.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

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

Palma, 27 de abril de 2022

EL ÁRBITRO

Andreu Serra Amorós