



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 1238/2022

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, SAU quien comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 5 de enero de 2023

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La persona reclamante manifiesta que:

"Pone esta queja debido a que esta compañía me manda los cobros al banco, teniendo depositado en su cuenta el monto de dicho recibo para cobrarme una multa de 20€ por devolución del Banco que devuelve el recibo porque la cuenta está en números rojos debido a que no le han dado la pensión, pues para justificar los años trabajados han tenido que pedir parte de la documentación a México, la cual le dijeron que tardaría de 8 meses a 1 año. Por esta razón la cuenta está en números rojos, por acumulación de pagos. Ha explicado a Orange que pagará cuando reciba la pensión con los atrasos de un año. He explicado a Orange que los pagos los tengo que hacer desde mi cuenta y no por transferencia bancaria, el director lo hace por máquina en efectivo. Soy dependiente de asistencia social".

PRETENSIONES:

- 1.-Recuperar mi línea ya que estoy sin servicio y poder pagar de manera que el recibo no pase por mi cuenta bancaria y yo pueda realizar la transferencia.
- 2-. Cancelación de la deuda que ellos me imputan, quiere revisar las facturas de los últimos 12 meses

La empresa en su escrito de alegaciones manifiesta que el reclamante ha abonado en recobro las facturas de febrero, marzo, agosto y septiembre de 2022, y tiene pendientes de pago las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2022.

Indican que el "Cargo por gestión de cobro" es correcto en base a las Clausula 5.2 de las condiciones Generales de los Servicios Orange.

Informan que el importe pendiente de pago a día de hoy es de 134,62€ (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de 14/10/2022, 14/11/2022 y 14/12/2022. Por último formulan reconvencción expresa por los 134,62€.

Seguidamente se inicia la audiencia y se concede la palabra a la parte Reclamante quien se ratifica en lo expuesto en su reclamación y sus pretensiones, y manifiesta que le dieron de alta los servicios, que recuperó su línea. No la puede perder porque es el número que tienen en el servicio de salud y los servicios sociales.



A pregunta de la árbitro responde que no está de acuerdo con la forma de pago de Orange, que él quiere abonar todas las facturas y que ha solicitado que se las pasen cuando haya dinero en la cuenta o que le dejen ir haciendo ingresos sin que se generen cargos por devoluciones de recibo.

Tras lo cual el Árbitro Único se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO: Vista la documentación que consta en el expediente, leído el escrito de alegaciones remitido por la parte reclamada y oída la parte reclamante, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Que, siempre que se cumpla con la normativa al respecto, los sistemas de facturación y la organización en la forma de pago de las facturas es una cuestión interna de cada operadora de telefonía en la que esta árbitro no va a entrar.

- Que en la Clausula 5.2 de las condiciones Generales de los Servicios de Orange, se contempla la posibilidad de la aplicación de un "cargo por gestión de cobro" si las facturas no se abonan al vencimiento, ese impago devengará un interés de demora igual al interés legal del dinero y se podrá cargar una cantidad por los gastos ocasionado por la devolución del recibo y la falta de pago relativos a los servicios de comunicaciones electrónicas.

Ahora bien, al cliente no se le informa en ningún momento que el coste por el impago de las facturas sea una cantidad fija de 20€ mensuales, así como tampoco Orange justifica en ningún momento que el coste del impago suponga unos gastos que junto al interés legal ascienda a 20€. Siendo las condiciones económicas una de las características esenciales del contrato no se informa de manera clara y suficiente.

En consecuencia, esta árbitro resuelve en equidad respecto a las pretensiones del reclamante y la reconvención de la empresa lo siguiente:

- En cuanto a la primera de *Recuperar mi línea ya que estoy sin servicio y poder pagar de manera que el recibo no pase por mi cuenta bancaria y yo pueda realizar la transferencia*, ESTIMAR EN PARTE la misma en el sentido que estima que el reclamante pueda recuperar su línea, pretensión que ya ha sido satisfecha, y desestima que el reclamante elija el momento y forma de pago, transferencia, dado que como se ha indicado depende de sistemas y organización interna de la empresa.

- En cuanto a la segunda de *Cancelación de la deuda que ellos me imputan*, quiere revisar las facturas de los últimos 12 meses, ESTIMAR EN PARTE la misma, en el sentido que revisadas las facturas que constan en el expediente, se comprueba que en las emitidas en fecha 14/03/2022, 14/06/2022, 14/08/2022, 14/09/2022, 14/10/2022, 14/11/2022 y 14/12/2022 se ha aplicado el "cargo por gestión de cobro", cargo que deberá anularse en cada una, en total 140,00€, de los que la reclamada debe devolver 100,00€ al reclamante al continuar pendientes las dos últimas.



Respecto a la reconvencción de importe 134,32€ formulada por la reclamada se ESTIMA EN PARTE la misma, al comprobarse que en las dos facturas pendientes de pago se refleja el cargo de 20,00€ en concepto de "cargo por gestión de cobro" que debe ser anulado. En consecuencia, la reconvencción se admite por 94,32€.

Ahora bien, de una parte la reclamada debe devolver al reclamante 100€, y de otra el reclamante debe abonar a la reclamada 94,32€, por lo que se compensan los importes y queda un saldo a favor del reclamante de 5,68€, importe que la reclamada deberá ingresar en la misma cuenta en la que mensualmente carga los recibos al reclamante.

El plazo para el cumplimiento del contenido del presente laudo será el de QUINCE días a contar desde el día siguiente al de la notificación del mismo.

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 18 de enero de 2023

LA ÁRBITRO

Beatriz de Juan García