



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 468/2021

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne S.A.U., que comparece mediante un escrito de alegaciones de fecha 24 de junio de 2021.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica haber tenido problemas con la facturación. Que le ofrecieron en septiembre un pack love total sin limites 4 con fijo, 4 líneas móviles, una de ellos era nueva, netflix y tv por 126€, 104€ los primeros 6 meses (hasta mayo). Hasta noviembre no se activa y en primer lugar tiene problemas con el fijo. Tenía un 97184xxxx y se lo tienen que cambiar por un 87153xxxx. Luego descubre que recibe dos facturas, una por el pack con el fijo antiguo y otra por el fijo nuevo. Además la tarjeta nueva, la cuarta, también le da problemas. Le dan una línea que empieza por 625 pero no funciona. Se la cambian por otra que empieza por 695. No obstante en algunas facturas le siguen cobrando el 625 que le dieron y no funcionaba.

Indica que la suma de las facturas que recibe son superiores a lo contratado.

Orange alega que el 7 de noviembre se activaron las líneas y que el 16 se activo el móvil 695. También que el 1 de diciembre se unificaron en la tarifa love total. Que no consta promoción de 3 meses y que lo cobrado sería correcto.

PRETENSIONES:

1. Solicita que solucionen el caso

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes se ESTIMAN las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

Empezando por las alegaciones de la empresa y en lo relativo al descuento durante 6 meses según la reclamante la empresa sin aportar grabación ni contrato indica que no habría promoción. Resulta extraña la afirmación de la empresa cuando en su web



anuncian constantemente el descuento del 50% y un precio de 124,95€.

Analizadas las facturas de junio y julio la reclamante paga 103,26€ más IVA (más llamadas extras) y lo que supone precisamente 124,95€. Aunque la reclamante indica que le ofertaron 126€, lo lógico es que la oferta que recibió fuera de 124,95€ y tuviera descuento, de 3 meses como indica la web al 50% o de 6 meses a 104€, como dice la reclamante. Como el descuento que dice haber recibido la reclamante es inferior al que anuncia Orange en su web, se le da credibilidad a la reclamante, pues no tiene sentido alegar en su derecho algo que le perjudica, puesto que la oferta que figura en la web es superior a la que dice haber recibido.

Ejemplo web:



En relación a la facturación que ha recibido la reclamante:

En el mes de noviembre, primer mes en el que, aunque de forma parcial, debería haberse activado el pack, la reclamante pagó 123,64€ por el pack con el fijo 97184xxxx y 11,23€ por el fijo 87153xxxx. La suma asciende a 134,87€ mientras que debería haber pagado 106€ (pues se le ha estimado el descuento de 6 meses), por lo tanto pagó 26,87€ de más.

En diciembre, pagó 128,85€ y 33,33€ respectivamente. La suma asciende a 162,18€. Por lo tanto pagó 54,18€ de más.

En enero pagó 126,38€ y 48,14€ respectivamente. La suma asciende a 174,52€. Por lo tanto pagó 66,52€ de más.

En febrero pagó 99,61€ y 28,14€ respectivamente. La suma asciende a 127,75€. Por lo tanto pagó 19,75€ de más.

En marzo pagó sólo 37,28€ por el pack, pues figura en la factura un descuento de 49,19€ más IVA, y 28,14€ del fijo. La suma asciende a 65,42€, lo que supone que ese mes la reclamante pagó 42,58€ de menos.



En abril ya se unifican las facturas. Paga 126,01€. La factura sería correcta, a 124,95€ más llamadas no incluidas en tarifa, pero no se aplicaría el descuento por lo que deberían haber sido 106€. Por lo tanto pagó 18,95€ de más.

En mayo se le cobra 125,19€. La factura sería correcta, a 124,95€ más llamadas no incluidas en tarifa. Ya no procede aplicar el descuento, puesto que se ha aplicado en las 6 facturas anteriores.

A partir de aquí se observa que se le factura correctamente, con una cuota de 124,95€ mensuales y los servicios facturados correctamente.

Por ello se establece que desde noviembre a abril se le debe reintegrar lo cobrado de más que asciende a 143,69€ mediante transferencia bancaria emitida en el mismo número de cuenta en el que tiene domiciliados sus recibos.

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 20 de julio de 2021

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis