



## LAUDO ARBITRAL

**Expte. nº 1134/2021**

### **PARTES**

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Orange Espagne S.A.U. que comparece a éste trámite mediante escrito de alegaciones de fecha 26 de octubre de 2021.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El reclamante indica Jazztel le prometió la devolución de la penalización que le impusiera MasMovil si cambiaba de compañía, hasta 200€. Que no le devuelven el dinero y le hacen llamar durante varias semanas.

Por otra parte indica que en la primera factura le cobran 28€ cuando se supone que le deberían cobrar el 50% de 34,95€. Que se da de baja y le siguen cobrando los 34,95€.

La empresa alega que:

- el cliente modifica el 17 de noviembre de 2020 las condiciones iniciales contratadas y acepta una promoción para la línea 6091867xx que consiste en un pack sin límite y 15gb y un terminal Samsung Galaxy A20e.
- el 18 de noviembre realiza la baja de los servicios de la línea 8715750xx por portabilidad a otro operador.
- el 21 de noviembre, al dar de baja la línea fija se activa para el 6091867xx una tarifa distinta, la sólo móvil sin límite con una cuota de 27,95€.
- el 15 de enero de 2021 se acuerda la contratación de la línea 8715750xx con una cuota de 34,95€ y para la línea 8715750xx (debe ser un error y se deben referir al móvil 6091867xx) la tarifa jazz one y 20gb por 5€.

Menciona aportar las condiciones de la oferta y que se aplican correctamente y que los cargos por gestión de cobro que constan en las facturas de abril y mayo son conformes a las condiciones generales de los servicios de Jazztel.

Continúa explicando las condiciones necesarias para que Jazztel asuma la penalización por permanencia de otro operador. Que el cliente fue informado de esas condiciones, en especial del compromiso de permanencia de 12 meses y que no se aceptó por lo que no se aplicó la oferta y que actualmente al no estar al corriente de pago no se puede aplicar.



Siguen indicando que la línea 6091867xx se suspendió del 26 de febrero al 25 de mayo a petición del cliente aplicando el descuento del 100% de la cuota mensual, y que la línea 8715750xx se suspendió del 3 de abril al 4 de junio.

Por último reconviene 271,23€ por las facturas emitidas entre marzo y septiembre de 2021.

### **PRETENSIONES:**

1. Recuperar la penalización
2. Que se anulen los cargos por impago que le facturan
3. Compensación económica por el tiempo perdido.
4. Pago de los 10€ mensuales de la tarjeta prepago que está usando
5. Aviso a empresas de recobros para que dejen de llamar

### **LAUDO:**

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

Hay que empezar analizando la oferta supuestamente realizada. El reclamante menciona un precio de 34,95€ y que sólo le cobran 28€ aunque debería ser la mitad de los 34,95€ porque solo tiene una de las dos líneas activas. La empresa indica que el precio tras la oferta del 16 de enero de 2021 serían 34,95€ más 5€ por el móvil. Por otra parte mencionan 27,95€ en una reposición de noviembre de 2020 pues el reclamante portó el fijo y quedó sólo el móvil activo en Jazztel.

Parece que el reclamante estaba en Jazztel y porta la línea fija. Debió ser en noviembre del 2020. Al romper el pack se aplica el precio de 27,95€. Esto parece correcto. De todas maneras la solicitud de arbitraje empieza mencionando la devolución de la penalización de Masmovil por lo que parece que la contratación controvertida sería la del 15 de enero de 2021, momento en el que la línea fija vuelve a Jazztel.

El 15 de enero recibe una oferta, de la que la empresa aporta un resumen de compra de 34,95€ con permanencia de 12 meses y una certificación digital. Aunque la certificación y el resumen parecen correctos este tipo de certificación no sirve para acreditar el contenido de la oferta pues no se aporta prueba real de que la oferta sea la que se adjunta. No obstante, como se ha expuesto antes, los precios coinciden por lo que se da por válida. Cabe añadir a la oferta del 15 de enero otra que aporta la empresa del día 17 de enero en la que se añade el móvil al pack a coste 0 y un terminal



también parece a coste 0. Aquí si hay divergencia entre las alegaciones presentadas y las pruebas puesto que éstas indican que sería a coste 0 y las alegaciones no mencionan el terminal y fijan un coste de 5€ mensuales.

Se fija entonces la tarifa en 34,95 desde el 15 de enero.

Pasamos ahora a analizar si se le ofertó cubrir la penalización que impusiera el anterior operador. A falta de grabación o de prueba documental, que no consta, una parte expone que sí, el cliente, y la otra no lo niega. Es más la empresa reconoce haberlo negociado pero que el cliente no acepta la permanencia de 12 meses y que por eso se desestima. Al no haber grabación hay que resolver este punto “en equidad” y no se observa lógica en que el cliente rechazara la permanencia puesto que el cliente, según la oferta aportada ya tiene 12 meses de permanencia vinculada a la oferta de la línea fija y 24 meses de permanencia asociada al terminal entregado, por lo que ya estaba comprometido con la empresa. Por ello, y ante la falta de pruebas, se estima la pretensión del reclamante consistente en que la reclamada le abone el compromiso de permanencia que pagó a Masmovil. Aporta el reclamante la factura y son 181,50€.

En relación a los cargos por retraso en el pago también se estima esta pretensión del reclamante puesto que la empresa alega sus condiciones generales pero no demuestra que el reclamante las conociera. En abril y mayo le cargan 12,99€ cada mes, que se incluyen entre las facturas no pagadas y reconvenidas. Al no haberse pagado estas cantidades se descontarán, o más bien no se tendrán en cuenta, cuando se analice la reconvenición.

El resto de las pretensiones del reclamante se rechazan al no poder valorar correctamente el posible perjuicio causado y al no quedar acreditada la necesidad de optar por una línea de prepago. La última pretensión, la relativa a empresa de recobros, se analizará cuando se trate la reconvenición de la empresa.

En cuanto a la reconvenición formulada por la empresa se reconviene las facturas emitidas desde marzo hasta septiembre de 2021.

La factura de marzo es de 39,85€. Al precio que menciona la empresa en sus alegaciones (34,95€+5€) se le resta una suspensión temporal del servicio móvil y se le suma una llamada a un número no incluido en tarifa. Analizando las llamadas no constan desde el 26 de febrero hasta el 3 de marzo.

La factura de abril es de 46,78€ incluyendo 12,99€ por gastos de recobro. Hay descuento por suspensión temporal tanto del fijo como del móvil, aunque ésta última



de sólo 13 céntimos. No obstante, revisando las llamadas efectuadas hay consumo de móvil casi todos los días.

La factura de mayo es de 30,46€ incluyendo 12,99€ por gastos de recobro. Hay descuento por suspensión temporal del fijo y del móvil y sólo consta conexión desde el móvil el 15 de abril, primer día del periodo de facturación.

A partir de aquí ninguna factura tiene llamadas desde el móvil, aunque constan dos conexiones a internet los días 10 de julio y 13 de septiembre. El reclamante durante la audiencia menciona que no usa el terminal y las facturas lo pruebas. Estas conexiones, que además son de muy pocos kb, parecen generadas automáticamente al encender el terminal.

En equidad se determina que el reclamante debe las dos primeras facturas, a razón de 34,95€ cada una, pues esta es la tarifa que se ha aceptado párrafos arriba, más 0,23 céntimos por llamadas no incluidas en tarifa. En total el reclamante debe 70,13€.

#### Resolución:

Como se ha aceptado que el reclamante tenía derecho a recuperar los gastos de penalización del anterior operador, conviene compensar una cantidad con la otra y saldrían a reintegrarle 111,37€. Este importe, aplicando la misma equidad que ha regido la resolución del caso, debe compensarse con el terminal entregado, que era a coste 0 siempre y cuando se estuviera 24 meses en la compañía, por lo que se resuelve que ninguna parte debe nada a la otra. Además el reclamante dispone de UN mes para iniciar la portabilidad de sus líneas si así lo desea, mientras que la empresa no debe emitir nuevas facturas posteriores a la del 20 de septiembre, y si se han emitido deben anularse.

Al no existir deuda alguna a partir de la recepción del laudo debe la empresa comunicar a las empresas de recobros que pudieran gestionar esta deuda el presente laudo para que no se contacte más con el reclamante.

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.



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 presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 23 de noviembre de 2021

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis