



**LAUDO ARBITRAL**

**Expediente núm. 577 /2024**

**PARTES:**

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

**Reclamada:** ORANGE ESPAGNE, SAU.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Disconformidad con la facturación. Incumplimiento de la oferta contratada.

**PRETENSIONES:**

El reclamante alega que el 18 de marzo de 2023 le llamaron desde Orange para ofrecerle un descuento a cambio de adquirir un reloj. La cuota a pagar era de 70,66€ durante 24 meses en los que tendría permanencia con la operadora. Cuando llega la factura, el precio no se corresponde con la oferta. Contactan con atención al cliente y les informan en junio de 2023 de que el descuento no se puede aplicar. Les ofrecen un nuevo descuento por 12 meses y aceptan.

El 23 de marzo de 2024 contactan con la operadora para acordar un nuevo descuento una vez finalizado el año que habían pactado, Les ofrecen un descuento del 40% y aceptan una cuota mensual de 110,35€. Les proporcionan un código para que llamen el 10 de mayo de 2024 y les apliquen el descuento del 40% en sustitución del 50% que tenían hasta ese momento. Pero en la factura de junio aparece un importe de 145,35€ en lugar de 110,35€ que habían pactado.

El consumidor reclama que le abonen los 35€ que se cobraron de más y se respete hasta mayo de 2025 el precio de 110,35€ ofrecido por la operadora. También reclama que se elimine la permanencia.



## **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La operadora reclamada alega que las facturas emitidas antes del 23/04/2024 no son susceptibles de someterse a arbitraje, dado que se refieren a facturas emitidas con una antigüedad superior a 12 meses, computándose el plazo desde la solicitud de arbitraje. Aporta las grabaciones donde el consumidor acepta las ofertas y el compromiso de permanencia.

Por lo que se refiere a la factura del 08/06/2024, reconocen que, por una incidencia técnica, el descuento del 40% únicamente fue aplicado sobre la línea principal del Pack Love Empresa contratado, por lo que han emitido un ajuste de 32,50 euros sin impuestos que recibirá el cliente en la factura de 08/09/2024.

Por lo que se refiere a la anulación de la permanencia, informan que no es posible dado que el consumidor aceptó esta permanencia el día 08/05/2024.

## **LAUDO**

Vista la documentación obrante en el expediente, las alegaciones de las partes, y escuchada la parte reclamante, se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión del reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

Por lo que se refiere a las facturas con antigüedad superior a 12 meses desde la solicitud de arbitraje, no se pueden someter a arbitraje atendiendo a la oferta de adhesión de la operadora.

En relación a la tarifa contratada, la reclamada deberá respetar la oferta hecha al consumidor por el importe de 110,35€ y devolver el importe de 32,50€ sin impuestos si no lo rectificó ya en la facturación.

Respecto a la permanencia acordada, esta árbitra entiende que la información proporcionada al consumidor no fue lo transparente que cabe esperar en relación a la oferta, que no se correspondió con lo que entendió el reclamante. De este modo, se resuelve en equidad que la reclamada debe eliminar la permanencia y abstenerse de cobrar ningún importe relacionado con este concepto al consumidor en caso de resolver el contrato.



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

Cristina Muñoz Muñoz