



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 764/2024

En Palma, a día 15 de enero de 2025, se constituye el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

VOCALES: Sra. Marina Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia por videoconferencia.

Reclamada: Orange Espagne, SAU, con NIF A8200XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En su solicitud de arbitraje de 10 de octubre de 2024, la reclamante manifiesta, en resumen, que desde 1 de octubre de 2018 es cliente de la empresa. Tiene contratado un Pack Love 3 con una línea de fibra óptica y tres líneas móviles, más una línea adicional (65119XXXX) en suspensión, que no puede dar de baja al estar asociada a la compra de un iPhone.

En febrero de 2024 se percató que también se le cobraba otra línea de fibra óptica por 18,15€ o importes superiores. Reclamó y retrocedió el pago.

Le explicaron que habían sacado el número de la fibra óptica del paquete, lo que resulta imposible, ya que le cobraban el Pack Love 3 como autónoma y la otra línea de fibra como particular desde junio de 2021. Le explicaron que la línea fija asociada al Pack Love 3 terminaba en 448 y la adicional en 512.

Al no poder arreglar esta situación, acudió a la única persona que trata estos asuntos en Balears, quien le indicó que primero tenía que abonar las cantidades supuestamente debidas, a través del 1471. Tras pagar, le llegó un correo electrónico de este responsable, indicando que había estudiado el caso y que procedía el reintegro de los importes abonados de más.

Tras varias semanas sin recibir el reembolso, contactó de nuevo con el responsable, quien le pidió el pasaporte y le informó que contactarían con ella desde otro departamento, al tratarse de una cantidad elevada.



Siguió recibiendo llamadas a diario reclamándole el pago de los importes ya abonados.

Le cambiaron la línea fija relacionada con la línea adicional y le cortaron los servicios, pese a seguir pagando.

Se dio cuenta que le habían abierto una tercera cuenta terminada en 512. Reclamó, pero le dijeron que tenía que pagar la deuda, que ya estaba pagada.

Dio de baja las líneas fijas y quiso portar los números, pero le indicaron que no era posible portar el suyo porque estaba relacionado con unos auriculares hasta junio de 2025 y que le iban a cobrar una penalización. Le comunicaron el corte del suministro (que no usa) y que iniciarían acciones legales contra ella.

Tras entrevistarse nuevamente con el responsable de la empresa, éste le confirmó que nunca había contratado la línea 512 y que desde mayo le habían activado una tercera línea con unos pagos de 51,55€ al mes.

ALEGACIONES

1. Mediante escrito de 11 de noviembre de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que la línea 871535XXX se activó en Orange con el servicio de fibra y llamadas en octubre de 2018 y la línea 871531XXX el 18 de junio de 2021 con el servicio fibra Pro y llamadas.

La línea 871535XXX fue dada de baja el 27 de septiembre de 2024 y la 871531XXX el 3 de octubre de 2024, tras petición de la clienta.

Las líneas móviles 656187XXX, 635918XXX y 607208XXX se dieron de baja por portabilidad el 7 de octubre de 2024.

Se aplicó un cargo por baja anticipada de las líneas 607208XXX y 871531XXX, debido a un compromiso de permanencia de 24 meses por el dispositivo Xiaomi Redmi Buds 3 adquirido el 5 de junio de 2023.

La empresa ha ordenado paralizar todas las acciones de recobro de la deuda objeto de reclamación.

La subvención a la que hace referencia la reclamante es una gestión ajena a Orange.

El importe pendiente de pago asciende a 859,06€ y corresponde a las facturas emitidas desde el 8 de julio al 8 de octubre de 2024 para las líneas 871535XXX, 871531XXX, 656187XXX, 635918XXX y 607208XXX.

2. La empresa aporta un escrito de 9 de enero de 2025 por medio del cual reitera las alegaciones de 11 de noviembre de 2024 y añade que la reclamante mantiene activa la línea 651196XXX sin compromiso de permanencia, que consta suspendida a petición de la clienta desde el 22 de noviembre de 2023, para la que no ha recibido petición de portabilidad.



No entra a valorar la indemnización solicitada y comunica que el importe pendiente de pago asciende a 1.082,81€, en relación con las facturas emitidas desde el 8 de julio al 8 de diciembre de 2024 para las líneas 871535XXX, 871531XXX, 656187XXX, 635918XXX y 607208XXX.

3. Por medio de escrito de 12 de enero de 2025, la reclamante reconoce que en 2018 contrató la línea de fibra óptica más llamadas con tres líneas móviles, en relación con los números 871531XXX, 607208XXX, 635918XXX y 656187XXX, que he pagado siempre. Por ello no ha utilizado la segunda línea 871535XXX.

Refiere los siguientes puntos a resolver:

1) Nunca ha abierto la línea 871535XXX y la empresa no ha presentado ningún contrato.

Reclama las cantidades pagadas en exceso. No le llegaron las facturas y se enteró de su existencia en febrero de 2024.

2) En relación con las permanencias, Orange le ofreció un dispositivo Xiaomi por 0,01€/mes y lo asociaron a la línea 607208XXX. Lo mismo pasa con la línea 651196XXX, relacionado con la compra de un terminal, y que tendrá que mantener hasta junio de 2025 para no tener que pagar una penalización.

No se opone a pagar los dispositivos, sino a las indemnizaciones.

3) Respecto del Kit Digital, la empresa Red.Es no solamente ha cobrado la primera subvención de 2.000€, sino que también ha pedido la ampliación a 3.000€.

Adjunta captura de pantalla de mensajes enviados por Orange a su número 607208XXX.

4) Adjunta otro pago de 237,38€ que tuvo que hacer por Bizum día 26 de marzo de 2024, para poder regularizar su situación.

No querían resolver su caso sin pagar previamente lo debido. Después le seguían reclamando esta cantidad.

4. Mediante escrito de 12 de enero de 2025, la empresa se remite a sus alegaciones de 9 de enero de 2025, que reitera.

Manifiesta que el importe pendiente asciende a 859,06€ y corresponde a las facturas emitidas desde el 8 de julio al 8 de diciembre de 2024 para las líneas 871535XXX, 871531XXX, 656187XXX, 635918XXX y 607208XXX.

PRETENSIONES DE LA PARTE RECLAMANTE

En su escrito de solicitud de arbitraje de 10 de octubre de 2024 la reclamante consignó las pretensiones siguientes:



1. Devolución de los importes pagados de más de la línea extra inicialmente relacionada con el fijo 512 (41 meses desde junio de 2021 a octubre de 2024): 744,15€.
2. Devolución de los importes de la tercera cuenta, abierta en mayo de 2024 (cuatro cargos de 51,55€, y uno de 18,91€, de 11,51€ y de 6,66€): 987,43€.
3. Cancelación de todos los contratos con Orange con efectos de 2 de octubre y portabilidad de 7 de octubre de 2024 sin penalización, al haberse dado de baja por el abuso e incumplimiento de la empresa. La línea 607208XXX existe desde 2018 y no se puede entender que por una oferta que le hicieron de unos auriculares le quieran imponer una permanencia y una penalización.
4. Deducir de las cantidades anteriores el importe de 356€ pendientes de pago del terminal iPhone 14 Pro Max.
5. Compensación por el tiempo de ansiedad y miedo. Le ha costado horas de trabajo atender las múltiples llamadas. Incluso han llamado a su hija constantemente.
6. Solicita que se le informe sobre el estado de su subvención de 2.000€ de la Unión Europea.

En su escrito de alegaciones de 12 de enero de 2025, la reclamante formula las pretensiones siguientes:

1. Devolución de las cantidades pagadas en exceso de 987,43€ más 237,38€, con un importe a deducir de 356€ por la compra del iPhone.
2. Solicita que se le informe sobre la situación del kit digital.
3. Solucionar el asunto de la línea 651196XXX a la que tiene asociado el iPhone, que no utiliza y que no ha portado para que no se le aplique una penalización.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada y oída la parte reclamante, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

1. En el presente supuesto la contratación de servicios de telefonía e internet en la vertiente profesional de la Sra. XXXXX se entremezcla con servicios contratados por la reclamante como clienta particular, sin que de la documentación que aportan las partes se pueda discernir de manera nítida qué servicios deben atribuirse a una u otra modalidad.

Esta ambigüedad, junto a la documentación incompleta y fragmentada que presentan las partes, dificulta poder establecer una secuencia de hechos.



2. En este escenario, cabe recordar que el Colegio Arbitral debe emitir su resolución no solamente en función de las declaraciones de las partes sino, principalmente, en base a las pruebas aportadas por las mismas.

En otros términos, el pronunciamiento del Colegio no puede sostenerse en suposiciones y conjeturas acerca de lo que las partes pudieron haber contratado en uno u otro momento, por cuanto recae sobre ellas aportar toda la documentación que consideren necesaria para la defensa de sus intereses.

3. Examinada la documentación que consta en el expediente, debe concluirse que el 18 de junio de 2021 la reclamante suscribió con la compañía un contrato "Love Empresa", de acuerdo con el cual, la línea móvil principal asociada a este paquete sería la 607208XXX, mientras que la línea de telefonía fija y de acceso a internet sería la 871531XXX.

A pregunta durante la audiencia, la Sra. XXXXX declara que las líneas móviles 607208XXX, 635918XXX y 656187XXX están ligadas a su actividad empresarial, así como la línea 651196XXX, esta última en suspensión.

Al respecto, se constata que las líneas móviles citadas fueron facturadas bajo modalidad empresarial, a la vista de las facturas de 9 de julio y 9 de octubre de 2024 aportadas por la reclamante y por la empresa, respectivamente.

4. En esta tesitura, es obligado hacer referencia al artículo 2.1 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, del que se desprende que son objeto de arbitraje de consumo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios.

A efectos de concretar qué se entiende por "consumidor", el artículo 3.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU), aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece que "son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión".

Dicho artículo considera también como consumidores a "las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial".

Por su parte, el artículo 2 apartado a) de la Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears, define a los consumidores como "las personas físicas o jurídicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión".

5. Expuesto lo anterior, se aprecia que la contratación y el uso de los servicios relacionados con las líneas 871531XXX, 607208XXX, 635918XXX, 656187XXX y 651196XXX se efectuó dentro del marco de una actividad comercial, empresarial o profesional.



Por ello, resultando que, formalmente, la Sra. XXXXX no ocupa una posición de consumidora final, no se cumplen las condiciones expuestas en los artículos citados en el punto 3 para considerar que existe una relación de consumo susceptible de ser sometida a arbitraje respecto de estas líneas.

Por extensión, tampoco procede un pronunciamiento arbitral respecto de la reconvenición efectuada por la compañía en relación con dichas líneas, ni acerca de las relaciones entre las partes en el marco de la tramitación de ayudas destinadas a la digitalización de empresas.

6. En esta situación, resta pendiente la línea 871535XXX, respecto de la cual aporta la empresa cuatro facturas, emitidas entre el 9 de julio y el 9 de octubre de 2024, revisadas las cuales, el Colegio Arbitral concluye que fueron emitidas en base a una modalidad de facturación para clientes particulares.

A lo largo de la tramitación del expediente, la Sra. XXXXX no ha seguido una misma línea argumental acerca de si la línea 871535XXX fue o no contratada por ella, bajo qué modalidad, o desde qué fecha la misma empezó a ser facturada.

No obstante, en el transcurso de la audiencia la reclamante manifiesta que la línea fue contratada el 1 de octubre de 2018 y que la misma tenía un uso residencial.

Respecto de esta línea, la reclamante solicita el reintegro de los importes que entiende que ha abonado de más, que cuantifica en 744,15€ por los 41 meses transcurridos entre junio de 2021 y octubre de 2024. Sin embargo, no aporta ninguna factura que permita contrastar la veracidad del cálculo efectuado ni acredita el pago del montante alegado.

Asimismo, debe señalarse que el cómputo de 744,15€ alcanzaría hasta la factura emitida en octubre de 2024, resultando que la compañía defiende que las facturas emitidas entre el 9 de julio y el 9 de octubre de 2024 están pendientes de pago.

Por consiguiente, considera el Colegio Arbitral que no queda justificado el importe solicitado por la reclamante.

7. Teniendo en cuenta que una de las principales causas que motiva la solicitud de arbitraje es la facturación simultánea de dos líneas fijas con dos servicios de internet, del examen de los gráficos de facturación correspondientes a las mismas, aprecia el Colegio que a partir del mes de mayo de 2024 la compañía aplica un cambio de criterio en la facturación que no ha quedado motivado, por cuanto las dos líneas fijas se facturan de manera separada de las líneas móviles.



8. En relación con la línea 871535XXX, de la documentación y de las facturas que constan en el expediente se constata que en mayo de 2024 se habrían facturado 18,91€; de junio a septiembre de 2024, 51,55€ mensuales; y en octubre de 2024, 32,66€.

Ciñéndose a la documentación que consta en el expediente, el Colegio Arbitral no encuentra justificación al hecho de que exista un contrato de octubre de 2018 en relación con la línea 871535XXX y que la primera referencia respecto de su facturación sea un gráfico que muestre un primer cargo a partir del mes de mayo de 2024, resultando que no es posible establecer un hilo conductor que justifique dicho modo de facturar.

De conformidad con todo lo expuesto, el Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión de la Sra. XXXXX en relación con la línea 871535XXX y concluye que procede la anulación de la facturación emitida desde mayo de 2024 (factura de importe 18,91€) hasta la fecha de baja de la línea.

En caso de que la reclamante hubiera abonado alguna de las facturas relacionadas con la línea 871535XXX emitidas en el período referido, procede que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo, Orange Espagne, SAU reintegre a la Sra. XXXXX el importe correspondiente.

De darse el caso, el reintegro deberá efectuarse en la misma cuenta bancaria en la que la reclamante tenía domiciliados los pagos de la línea cuando era cliente de la compañía.

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 artículo 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós