



**LAUDO ARBITRAL**

**Expte. nº 822/2024**

**PARTES**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**Reclamada:** Orange Espagne, S.A.U. con CIF A820XXXXX.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La reclamante cuestiona aspectos como la tarifa aplicada, los cargos por suscripciones no deseadas (como la suscripción a juegos), el período de facturación y las condiciones de la permanencia. Además, parece haber una discrepancia sobre los cargos adicionales generados debido a la falta de fondos para abonar una factura, así como la multa por baja anticipada.

**PRETENSIONES:**

Pagar 56 euros por su factura de septiembre de 2024; 50 euros en concepto de baja y finalizar el contrato con la empresa reclamada.

**LAUDO:**

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes se debe ESTIMAR parcialmente las pretensiones de la reclamante en el siguiente sentido:

La reclamante expone que en febrero de 2024 acudió a una tienda de Orange con el objetivo de contratar una línea móvil y un servicio de red wifi. En el momento de la contratación, especificó que la red debía funcionar con una velocidad de 1 Gb. Sin embargo, al instalarse la red, comprobó que solo le llegaban 500 megas. El servicio técnico le informó que esto se debía a que había contratado un servicio de 500 megas, y que, para obtener una mayor velocidad, debía contratar una tarifa superior. La reclamante indicó que había contratado la tarifa superior de 56 euros, que incluía 16 Gb.

En junio de 2024, la empresa reclamada le informó que la factura sería de 60 euros debido a una suscripción a juegos. El servicio de atención al cliente le comunicó que dicha suscripción había sido aceptada al formalizar el contrato a través de la aplicación de Orange. Aunque la reclamante no estaba de acuerdo, abonó dicha factura. En septiembre de 2024, recibió una factura de 86,12 euros correspondiente al período de facturación del 21 al 20 del mes en curso, cuando le habían asegurado al contratar la tarifa que el período de facturación sería del 30 al 31 del mes.



Al emitirse el cargo el 22 de septiembre, no pudo abonarlo debido a la falta de fondos, lo que resultó en la aplicación de gastos de gestión.

Tras varias llamadas a la empresa reclamada, le confirmaron que había suscrito un contrato con una tarifa de 56 euros, que incluía una línea y red wifi de 500 Mb, un compromiso de permanencia de un año y un ciclo de facturación del 25 al 25 de cada mes. La reclamante no está de acuerdo con estas condiciones, ya que considera que no coinciden con las que aceptó al contratar el servicio.

Finalmente, la reclamante bloqueó las facturas de la empresa reclamada, devolviendo la factura de 86,12 euros, y solicitó la baja del servicio. La empresa le comunicó que debía abonar una multa de 86 euros por baja anticipada, cuando, según le confirmaron por teléfono, solo debía pagar 76 euros debido a las molestias ocasionadas. Además, Orange reclama el pago de una factura de 74,8 euros correspondiente al mes de octubre, a pesar de que el suministro fue cortado a principios de septiembre.

La parte reclamada expone que, tras analizar la reclamación, se constató que, el 15 de febrero de 2024, la cliente contrató la tarifa Básico para las líneas 97109XXXX y 69502XXXX, con una cuota mensual de 58 euros, (impuestos incluidos) y un compromiso de permanencia de 12 meses.

En relación con lo anterior, el 16 de febrero de 2024 se procedió a la instalación en el domicilio de la abonada del servicio de Fibra hasta 1 Gb, Orange TV, línea telefónica y llamadas.

Asimismo, el 14 de marzo de 2024, la cliente aceptó una nueva oferta, cambiando a la tarifa Fibra 500 Mb, con un descuento del 20% sobre la cuota mensual durante 12 meses, quedando la cuota en 44,81 euros,, (impuestos incluidos). No obstante, el 18 de marzo de 2024, optó nuevamente por la tarifa Básico Fibra Indirecta hasta 1 Gb, manteniendo la cuota de 58 euros, (impuestos incluidos). A pesar de este cambio, se conservó el descuento del 20% durante los 12 meses, el cual comenzó a aplicarse en la factura del 22 de marzo de 2024.

En relación con los cargos correspondientes a Juegos Orange/Suscripción, registrados en las facturas de 22 de junio de 2024 y 22 de julio de 2024, por un total de 4,92 euros, (sin impuestos), el Servicio de Atención al Cliente procedió a la devolución de dicho importe, aplicando un descuento en la factura de 22 de julio de 2024.

Además, en concepto de servicio, se realizó un ajuste el 5 de diciembre de 2024, por un importe de 70,88 euros, (10,88 euros con impuestos incluidos y 60 euros exentos de impuestos), relacionado con los cargos por gestión de cobro y reconexión, los cuales aparecían en las facturas de 22 de septiembre de 2024, 22 de octubre de 2024 y 22 de noviembre de 2024, aún pendientes de pago.



Tras este ajuste, el saldo pendiente de pago por parte de la cliente asciende a 110,04 euros, (impuestos incluidos) por las facturas correspondientes a 22 de septiembre de 2024 y 22 de octubre de 2024.

Finalmente, la reclamada informa que, en caso de que la cliente dé de baja las líneas antes de la finalización del compromiso de permanencia, se generarán los cargos correspondientes por baja anticipada.

En consecuencia, este árbitro considera que la reclamante solo debe abonar la cantidad de 64,37 euros, tras realizar los cálculos correspondientes que se detallan en el cuadro adjunto.

Meses	Facturado	Diferencia
Septiembre	86,12	86,12
Octubre	74,8	29,13 (*)
Noviembre	20	20
	180,92	135,25
Abono empresa	70,88	70,88
	110,04	64,37

(\*) Parte proporcional a los días de alta.

De tal modo, la reclamante deberá abonar la cantidad de 64,37 euros a la empresa reclamada en plazo de un mes, a contar desde el día siguiente a la notificación de este laudo.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono 1478 o (+34) 656 001XXXX (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de BSCH ES41 0049 1500 02 XXXXX.

Además de lo anterior, en caso de que no se haya procedido a la baja debido a la deuda pendiente, la reclamada deberá dar de baja el servicio a la reclamante, una vez abonada la deuda, si así lo solicita.

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.



**Conselleria de Salut**  
Junta Arbitral de Consum

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 28 de abril de 2025

EL ÁRBITRO