



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 41/2025**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXX.

**Reclamada:** Orange Espagne, S.A.U. con NIF XXXXXX, que comparece por escrito.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de 27 de enero de 2025, la reclamante manifiesta que realizó un contrato con la empresa de 30€ mensuales con un bono de 200 minutos en llamadas a la República Dominicana, de 5€ mensuales adicionales.

Desde un principio tuvo problemas. En el momento de la contratación se explicaron con detalle los números con los que se usaría el bono.

La primera factura ascendió a 81€. Al contactar con la empresa le indicaron que le devolverían 48€. No ha habido devolución.

La segunda factura ascendió a 120€, aproximadamente.

En varias llamadas a la empresa, le comunicaron que no habría más problemas, que podría seguir utilizando el bono, y que los números usados entraban en lo contratado.

#### **PRETENSIONES**

La reclamante consigna en la solicitud de arbitraje la pretensión que seguidamente se transcribe:

*La devolución íntegra de los excesos de cobro y solucionar el asunto definitivamente, para que no se reproduzca esta situación. Y no se usen más excusas de llamadas fuera de contrato (que no se han realizado) y se reconozca que hay varios reportes.*

#### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

Mediante escritos de 25 de febrero y 4 de abril de 2025, la empresa manifiesta, en resumen, que día 11 de noviembre de 2024 la reclamante contrató la línea 60363XXXX, con la tarifa Go ilimitada, por una cuota promocionada de 20€ durante 9 meses y, después, de 30€, sin que conste solicitado ningún bono de llamadas internacionales en el momento de la contratación del servicio. Adjunta copia del contrato y del comprobante con el detalle de la oferta suscrita.



Con fecha 17 de diciembre de 2024, a petición de la titular, se activó el Bono Internacional Multi, que permite, por una cuota mensual de 5€, realizar 200 minutos de llamadas a fijos y móviles a una selección de países que la cliente puede consultar en la página web [www.orange.es](http://www.orange.es).

Tras comprobar las facturas de 16 de diciembre de 2024 y 16 de enero de 2025, confirma que el incremento está motivado por llamadas internacionales excluidas del bono internacional contratado. Aporta el detalle de prefijos excluidos del bono contratado, cuya información está publicada en la web de la empresa.

La cliente está al corriente de pago en la marca Orange.

## **LAUDO**

Vista la documentación obrante en el expediente, procede formular las siguientes consideraciones:

1. En vista de la imposibilidad de conocer cuál fue la información que la empresa le pudo haber trasladado telefónicamente a la reclamante, la resolución del expediente debe basarse en la documentación aportada por las partes.

En este sentido, examinada la documentación relacionada con la contratación de servicios efectuada en fecha 11 de noviembre de 2024, no se detecta ninguna alusión a un bono de llamadas internacionales.

Sin embargo, en un SMS aportado por la reclamante y que la empresa le remitió día 17 de diciembre de 2024, sí se observa una referencia a la contratación de un "Bono Internacional Multi" de 200 minutos, para llamar a fijos y móviles de 59 países.

Cabe señalar que la fecha de dicho SMS es coincidente con la que la compañía determina como fecha de contratación del bono de llamadas internacionales en sus escritos de alegaciones.

Se detecta también un SMS previo, de 14 de diciembre de 2024, por medio del cual se comunica a la reclamante la desactivación de un servicio de llamadas internacionales, si bien, con la documentación que consta en el expediente, no es posible determinar cuándo se produjo la contratación ni cuáles eran las características de dicho servicio.

2. Respecto del "Bono Internacional Multi" contratado el 17 de diciembre de 2024, se constata que en el SMS de confirmación de la contratación remitido por la empresa, se adjuntó un enlace para poder obtener más información acerca del bono.

A tenor de la documentación que consta en el expediente y revisada la página web de la empresa, se concluye que el bono contratado incluiría llamadas a la República Dominicana, si bien quedarían excluidos del bono determinados rangos de prefijos publicados en la web de la compañía.



De acuerdo con lo anterior, en el supuesto que el cliente efectuara una llamada a un número perteneciente al rango de prefijos excluidos, la llamada no quedaría incluida en el bono y se tarificaría como una llamada internacional.

A efectos de poder verificar si las llamadas efectuadas por la Sra. XXXXX quedaban o no incluidas en el bono, debe señalarse que la reclamante ha aportado las facturas incompletas, sin incluir el detalle de llamadas salientes.

Por lo tanto, dado que no resulta posible comprobar a qué números se realizaron las llamadas objeto de controversia, no es posible determinar si se produjo una facturación improcedente.

3. Por otra parte, la reclamante manifiesta que la empresa le informó que le reintegraría un importe de 48€, que no ha sido satisfecho.

Al respecto, se observa que la empresa, en fecha 20 de diciembre de 2024, remitió un SMS por medio del cual informaba a la Sra. XXXXX que se había realizado un ajuste de 40,64€ (impuestos no incluidos) que quedaría reflejado en la siguiente factura.

En relación con este ajuste, se aclara que en la factura de 19 de enero de 2025 la empresa efectuó una compensación por valor de 49,17€ (40,64€ más IVA) bajo el concepto "Devolución por atención comercial".

De conformidad con todo lo expuesto, debe DESESTIMARSE la pretensión.

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 árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós