

## LAUDO ARBITRAL

**Expte. N.º 25/2023**

### PARTES

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

**Reclamada:** ORANGE ESPANGE S.A.U., que comparece a esta audiencia mediante escritos de fecha 24 de enero y 20 de marzo de 2023.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Traslado servicio contratado telefonía e internet.

### **PRETENSIONES:**

Disolución del contrato sin penalización, la devolución del dinero por el tiempo en el que no ha disfrutado de internet en casa y una remuneración por el tiempo perdido en las llamadas.

### **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se procede formular las siguientes consideraciones:

En agosto del 2022 la reclamante contrató con la mercantil reclamada la tarifa Fibra hasta 1Gb + línea + llamadas con cuota promocional de 18,95 euros (impuestos incluidos) durante 12 meses. En fecha 5 de diciembre de 2022 se solicitó el cambio de domicilio del servicio contratado con la mercantil con cuota promocional de 22,57 euros durante 12 meses y un compromiso de permanencia de 12 meses o, en su defecto, el pago de la cantidad de 96,80 euros (impuestos incluidos) en caso de baja anticipada.

Supuestamente, debido a la falta de cobertura en el nuevo domicilio de la reclamante, el alta de la línea quedó cancelada sin que se hayan emitido cargos por dicho número.

En escrito de alegaciones de la mercantil de fecha 24 de enero del 2023 se comunica que se ha procedido a realizar a la baja de la línea con efecto retroactivo al 9 de diciembre de 2022, fecha acordada con la titular para la baja de dicho número, si bien no se hizo efectiva debido a motivos técnicos.

En escrito de alegaciones de la mercantil reclamada de fecha 20 de marzo de 2023 se indica que se procedió a efectuar un abono por transferencia por importe de 18,32 euros (impuestos incluidos), por la cuota de tarifa desde el 9 de diciembre de 2022 emitida en la factura de fijo

del mes de enero. De igual manera, se comunica que se ha solicitado un nuevo abono por transferencia por importe de 10,74 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de enero de 2023, la cual estaba en curso en el momento de tramitar la baja de la línea objeto de reclamación. Dicho abono lo verá reflejado la titular en el plazo máximo de un mes, en la cuenta bancaria donde tenía domiciliados los recibos con Orange.

De este modo, si bien es cierto que la entidad reclamada no ha actuado con la diligencia que debía de esperarse, ha procedido a realizar la baja de la línea contratada, la cual se establece en fecha de 9 de diciembre de 2022, sin aplicar penalización alguna y, a su vez, ha procedido a realizar el abono de importes cobrados indebidamente dando por resuelto parte del motivo de esta reclamación. Ahora bien, en relación a la solicitud de indemnización por la falta de internet y del tiempo dedicado a solucionar el problema es importante recordar que cuando la persona consumidora que se ve perjudicada por los daños ocasionados por productos o servicios, para que pueda ser indemnizada es necesario que pruebe el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ellos. No basta que el daño se manifieste por el uso del producto o del servicio como ocurre en este caso.

Por todo ello y entendiendo que anterior a la resolución de este Laudo ya se ha realizado la baja de la línea sin aplicar penalización ni cargo alguno, debo DESESTIMAR la pretensión de indemnización al considerar que este árbitro carece de herramientas que le permitan adoptar una decisión sobre la indemnización solicitada con la suficiente seguridad jurídica y, por tanto, no puede resolver en relación a la indemnización.

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.

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

Palma, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO

Bartolomé Provenzal Cifre