



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 141/2023

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX que comparece, en la audiencia celebrada en la sede de la Junta Arbitral día 25 de mayo de 2023, a través de una llamada telefónica.

Reclamada: Orange España SAU, con CIF A-82009XXX, que no comparece a la audiencia, pero que si lo hace mediante escrito de alegaciones de fecha 9 de marzo de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamación de la Sra. XXXXX, es por un supuesto incumplimiento de los servicios contratados con la reclamada, ya que en el mes de octubre de 2022 sufrió una interrupción de su servicio, que al ser una persona dependiente le supuso muchos problemas al no poder disponer del servicio de teleasistencia que tiene contratado con la Cruz Roja. También reclama que al no enviarle las facturas desconocía que con el dispositivo (altavoz) contratado le incluía una línea telefónica que cuando porto sus servicios a otra compañía por los problemas de conectividad esta línea quedo de alta con la compañía generando una deuda que desconocía. También reclama por los servicios de terceras compañías que le cobra orange, concretamente en los meses de enero, febrero y marzo de 2022.

PRETENSIONES:

Solicita en la reclamación interpuesta, que se anulen las facturas o mejor dicho los importes facturados en concepto de baja anticipada y de permanencia de todas las líneas contratadas incluso la que no tenia conocimiento de ella, y la devolución de dichas cantidades ya que la reclamante ha pagado todas y cada una de las facturas emitidas y enviadas al cobro a través de domiciliación bancaria.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, este árbitro en equidad ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en el sentido siguiente:



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

1.- Revisada la documentación, aportada por las partes y que forma parte del expediente, concretamente las facturas de los meses de enero, febrero y marzo de 2022, este arbitro resuelve, que la compañía reclamada deberá devolver la cantidad de 63,84 euros (impuestos indirectos incluidos), por los cargos cobrados por la compañía en las facturas reclamadas, en concepto de los servicios supuestamente contratados por la reclamante, a una tercera empresa, ajena a la comercial reclamada.

2.- Dicha cantidad a devolver por la empresa, deberá ingresarse en la cuenta bancaria del reclamante donde tiene o tenía domiciliado el pago de sus facturas, en el plazo de un mes a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto.

3.- Esta cantidad, que se corresponde con un pago a terceros, podrá ser reclamado por la empresa reclamada, a esta tercera empresa en cuestión, si lo considera oportuno y ajustado a lo contratado por las partes, ya que la reclamada factura de manera incorrecta sus servicios a través de la factura ordinaria de los servicios contratados por la reclamante, en tanto, esta tercera empresa debería facturar de manera independiente dichos servicios, siempre que hubiesen sido contratados por la parte reclamante.

4.- En cuanto a los importes cobrados por la reclamada, en concepto de baja anticipada y de incumplimiento de permanencia, en la factura del mes de noviembre de 2022, al dar de baja el numero fijo y móvil contratados, cantidad que asciende a 89,83 euros (impuestos indirectos incluidos), también deberán ser ingresados en la cuenta bancaria de la Sra. XXXXX, en el plazo de un mes a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto.

5.- Además la compañía reclamada deberá abonar a la reclamante, si procede el importe de las cantidades pagadas de las facturas de día 10 enero de 2023 en concreto 114,78 euros (impuestos indirectos incluidos), y de día 26 de enero de 2023 rectificativa de la anterior y por un importe de 73,99 euros (impuestos indirectos incluidos), si la reclamante las hubiese pagado a fecha de hoy, en el plazo de un mes a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto..

6.- Por último, también deberá anular la factura de fecha diciembre de 2022 y devolver la cantidad de 20 euros que se cobraba a la reclamante por gestión de cobro, ya que no procede debido al desconocimiento de la contratación de dicha



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

línea por la que se cobra la factura no pagada que estaba asociada al altavoz contratado, también en el plazo de un mes a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto.

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, a 26 de mayo de 2023

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán