



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 415/2021

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne S.A.U. que comparece mediante un escrito de alegaciones de fecha 19 de mayo de 2021.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que tenía una línea telefónica, la 65196XXXX, de prepago, con condiciones: hacer una recarga al año (12€), hacer una llamada al mes, no cambiar a contrato. Si cumplía recibía 24,04€ todos los meses para toda la vida.

En diciembre de 2020 la compañía dio de baja la línea a pesar de haber cumplido con los requisitos. Recibió un aviso el 5 de diciembre de que la línea iba a caducar y e que disponía de un mes para recargar. Intentó recargar el día 10 de diciembre pero no pudo porque la línea se había dado de baja.

Orange alega que el 10 de diciembre dio de baja la línea al no haber realizado una recarga el cliente en los últimos 12 meses. También que el 29 de noviembre modificaron el periodo de validez de las recargas, pasando de 12 meses a 6 y que la última recarga se efectuó en diciembre de 2019 y por este motivo la línea expiró el 22 de julio.

PRETENSIONES:

1. Que se restablezca la línea con las condiciones citadas.
2. Subsidiariamente, que se le proporcione otro número con las mismas condiciones y saldo que tenía.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes se ESTIMAN las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

Llama la atención la oferta en sí, pero ésta no se pone en duda por parte de la empresa. Además el reclamante aporta un sms recibido en el que aparece que le han realizado la recarga de 24,04e correspondiente a su regalo en llamadas para toda la



vida. Parece una broma, pero así consta en el expediente y la reclamada no lo ha negado en ningún momento.

La recarga anterior se efectuó el 20 de diciembre de 2019, por lo que el reclamante disponía hasta el 20 de diciembre de 2020 para usar la línea, y hasta el 20 de enero de 2021 para poder mantenerla activa.

En referencia a la fecha del 29 de noviembre de 2020 que suponía un cambio de validez del periodo de recarga, las nuevas condiciones deben aplicarse a las nuevas recargas, no a una recarga efectuada antes de la entrada en vigor de las nuevas condiciones. Por ello no tiene sentido que la empresa diga que la línea expiró el 22 de julio de 2020, porque hacía 6 meses más 1 de gracia desde la última recarga, y mucho menos cuando el 22 de julio es anterior al 29 de noviembre.

En relación al intento de recarga efectuado, a pesar de que la validez de la recarga anterior debía extenderse hasta el 20 de diciembre el reclamante recibió un sms el 5 de diciembre avisándole de que la línea va a caducar y que durante un mes podría recibir llamadas pero no llamar y que disponía de un mes para recargar antes de perder el número, por lo que no tiene sentido que el 10 de diciembre se le diera de baja, apenas 5 días después de recibir el sms y antes de que expiraran los 12 meses de vigencia de la recarga anterior.

Por ello deberá Orange, en el plazo máximo de UN mes, reactivar el número de móvil 65196XXXX, con el saldo existente en el momento de la baja y con las mismas condiciones:

1. hacer una recarga cada 6 meses (antes era al año) (12€),
2. hacer una llamada al mes,
3. no cambiar a contrato.

Y si el reclamante cumple, deberá seguir ingresando los 24,04€ todos los meses para toda la vida.

Si no pudiera reactivar el número por no estar disponible deberá entregar al reclamante otra tarjeta de prepago, con las mismas condiciones arriba citadas, incluido el saldo acumulado, y la misma recarga de 24,04€ mensuales si cumple el reclamante. Además deberá transferir 300€ al reclamante como compensación por haber perdido su anterior número de teléfono.

Si la empresa no puede cumplir la primera de las opciones deberá contactar con la Junta Arbitral quien mediará para que el reclamante facilite a la empresa reclamada un número de cuenta en el que en el plazo máximo de UN mes desde la mediación, mediante transferencia bancaria ingrese los 300€ fijados.



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 1 de junio de 2021

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis