



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 185/2026

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que se muestra conforme en parte con una resolución en cuanto al router de 84,64€ pero no con la factura pendiente al considerar que el asunto está solucionado desde el 29 de septiembre de 2025, ya que se le indica que todo queda a 0,00€.

Por su parte, la reclamada sostiene que, según la reclamante, tramita la baja de la línea por cambio de domicilio y solicita cómo devolver el router pero no le es posible por motivos de trabajo. Por lo tanto, la empresa le reclama el importe del mismo y le amenazan con incluirla en ficheros de morosidad.

Según comprueba la mercantil, la línea se da de baja el 8 de octubre de 2025 y se remiten a la consumidora diversas comunicaciones para devolver el router. De lo contrario, se le cargarían 84,64€, que se ha aplicado en la factura de 27 de noviembre de 2025. No obstante lo anterior, la reclamante tiene una factura anterior, de 27 de octubre, con el prorrateo de cuotas y consumos.

Continúa diciendo que no procede la presentación de una denuncia por el trato recibido, ya que en todo momento se le han facilitado las comunicaciones correspondientes y ofrecido varias alternativas para la devolución del router. El procedimiento vigente consiste en entregarlo en un punto de venta autorizado.

Por último, alega que la deuda de la reclamante se fija en 96,89€ de las facturas de 27 de octubre y 27 de noviembre de 2025.



PRETENSIONES:

Única: que me resuelvan el problema de la factura ya que tienen pruebas mediante grabación telefónica a la compañía y dispongo de email los cuales se me comunicó la resolución de la factura.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide dictar LAUDO ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Para una resolución más ordenada del presente supuesto se procede a analizar las facturas de manera individual.

La primera de ellas, de 27 de octubre de 2025, comprende del 22 de septiembre al 21 de octubre y tiene un importe de -2,22€. Según la documentación obrante en el expediente, la reclamante solicita la baja el 1 de octubre de 2025 mediante correo electrónico. El 5 de octubre la empresa le confirma recepción y le informa de que se hará efectiva en 48 horas. Por lo tanto, la factura señalada comprende aproximadamente la mitad del servicio.

Ahora bien, este árbitro desconoce por qué se le reclama una cuantía que ni siquiera coincide con la factura que, además, es negativa.

La segunda, de 27 de noviembre de 2025, comprende del 22 de octubre al 21 de noviembre y tiene un importe de 84,64€. Aunque parezca relativa a servicios, en realidad corresponde a una suerte de penalización por no devolución del router. La reclamante ha manifestado en diversos documentos que se muestra conforme con el abono de esta factura.

Por lo tanto, la diferencia entre el importe reclamado por la empresa de 96,89€ y el de la factura del router de 84,64€ es de 12,25€. La mercantil no acredita su origen, por lo que debe considerarse que se trata de un error. En consecuencia, la reclamante no ha de abonar la factura de 27 de octubre y sí la de 27 de noviembre, relativa al router.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en derecho lo siguiente:

La reclamante deberá abonar a la empresa 84,64€. Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo para su cumplimiento. Deberá hacerlo mediante transferencia al número de cuenta que figura en la carta de la compañía que acompaña al presente laudo en su notificación.



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 7 de julio de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez