



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 317/2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cobros indebidos.

PRETENSIONES:

1. *“Exijo que se anule todo el contrato y devolución de los pagos extras.”*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje.

El reclamante manifiesta que actualmente ya está de alta con otra compañía.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y examinadas las alegaciones formuladas por las partes, este árbitro ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante con base en las siguientes consideraciones:

La empresa reclamada manifiesta, en su escrito de alegaciones, lo siguiente:

“El cliente aceptó la oferta comercial que consistía en la aplicación de las siguientes condiciones:



- Pack 5G Sin Límite 50GB Fibra 1Gb (1.000 Mb) + línea asociado al teléfono 9713XXXXX, por una cuota mensual de 25,95 euros (impuestos incluidos), con el servicio Jazztel TV con cuota mensual de 4,95 euros (impuestos incluidos), llevando asociado a dicha línea un compromiso de permanencia de 12 meses, por la instalación del servicio de Fibra.

- Tarifa Pack 5G Sin Límite 50GB asociada al teléfono 6371XXXXX, por una cuota mensual de 3 euros (impuestos incluidos).

- Tarifa Pack Línea adicional 5G Sin Límite 50GB asociada la nueva numeración 6401XXXXX, por una cuota mensual de 9 euros (impuestos incluidos).

Al respecto, el 18/02/2025 se activó la línea 9713XXXXX, el 11/03/2025 se dio de alta la línea 6401XXXXX y también el 11/03/2025, se canceló la contratación de la línea 6371XXXXX.

Asimismo, en fecha 24/04/2025, el cliente contrató la Tarifa Pack Línea adicional 5G Sin Límite 50GB asociada a la nueva numeración 6403XXXXX, por una cuota mensual de 9 euros (impuestos incluidos) y la Tarifa Pack 5G Sin Límite 50GB asociada al teléfono 6371XXXXX, por una cuota mensual de 3 euros (impuestos incluidos). Dichas líneas se activaron el 29/04/2025 y el 02/05/2025 respectivamente”.

Analizando las facturas, y como la propia mercantil reconoce en su escrito, en ningún momento se aplicó la oferta contratada, motivo por el cual posteriormente se realizan unos ajustes. El reclamante solicitó la baja de los servicios dado que la reclamada no le estaba cobrando lo pactado, motivo por el cual se le facturó un cargo por baja anticipada del servicio. En este sentido, la doctrina y la jurisprudencia han venido reconociendo que, en las obligaciones recíprocas, ninguna de las partes puede exigir el cumplimiento de la prestación debida por la otra cuando previamente ha incumplido sus propias obligaciones. De este principio deriva la denominada excepción de contrato no cumplido (*exceptio non adimpleti contractus*), que, si bien no aparece expresamente regulada en nuestro Código Civil, encuentra fundamento en el principio inspirador del artículo 1124 del Código Civil y en otros preceptos, como el último párrafo del artículo 1100 del mismo texto legal. En consecuencia, resulta jurídicamente admisible que una de las partes suspenda o deje de cumplir sus obligaciones cuando ello venga motivado por un incumplimiento previo y relevante de la contraparte, por lo que, a criterio de éste árbitro, resulta improcedente el mencionado cargo por baja anticipada. Tampoco se consideran procedentes los gastos por gestión de cobro, pues los mismos tienen su origen en el impago de las facturas por no ascender, éstas, al importe acordado.



Por otro lado, la empresa reconviene las facturas de fechas 06/06/2025, 06/07/2025 y 06/08/2025, sobre las cuales, supuestamente, se han realizado una serie de ajustes por la incorrecta aplicación de la oferta y por los gastos por gestión de cobros. Según la reclamada, tras los ajustes realizados, existe un importe pendiente de pago a favor de Jazztel de 316 euros, lo cual sigue sin corresponderse con lo contratado.

Por consiguiente, y a efectos de dar una solución al presente expediente, teniendo en cuenta que se observan consumos por parte del reclamante en las mencionadas facturas, y lo ya mencionado acerca del cargo por baja anticipada, este árbitro considera oportuno que se aplique el importe de 42,90€ contratado en febrero + 9€ del contrato de 24/04/2025 (la línea 637140647, según se desprende de la exposición realizada por la empresa, se desactiva y se vuelve a contratar, por lo que se entiende incluida dentro del importe de 42,90€).

Por, último, se observan en las mencionadas facturas otros cargos no incluidos en la tarifa, como gastos de envío, SMS o consumos fuera de tarifa, que ascienden a 24,50€ (impuestos incluidos).

Por todo ello, se estiman parcialmente las pretensiones del reclamante y éste deberá abonar, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral, la cantidad de 180,20€, a través de alguna de las vías que expone la empresa en su escrito de alegaciones.

Notifíquese a las partes este 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.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí