



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 598 /2025

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: ORANGE ESPAGNE, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante alega que en el año 2020 contrató con Orange una línea temporal prepago sin permanencia destinada a su entonces esposo. Esta línea quedó inactiva desde Octubre de 2020 y la tarjeta SIM desechada. No solicitó un cambio a contrato prepago. No han presentado la grabación obligatoria donde conste su consentimiento inequívoco. La empresa continúa reclamando con llamadas diarias y cartas de recobro hasta septiembre de 2025, incluyendo amenazas de inclusión en ficheros de morosidad.

PRETENSIONES:

1. Que se declare inexistente la deuda reclamada por la empresa.
2. Que se archive la reclamación y cese la gestión de cobro.
3. Que no se incluyan sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.
4. Entregar copia de contrato o grabación telefónica de la contratación.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil reclamada presenta escrito de alegaciones de fecha 27 de enero de 2026, indicando que la reclamante efectivamente dio de alta la línea reclamada el 19/08/2020, pero en la modalidad de contrato y no en prepago, con el consentimiento de la titular. Adjuntan contrato, SMS certificando la aceptación y grabaciones de voz. La línea se dio de baja el 16/03/2021 a petición de la clienta, mediante reclamación presentada en el Ayuntamiento de Lloret de Mar, habiendo facturado correctamente hasta esa fecha. Adjuntan las últimas facturas donde constan los consumos en dicha línea.



Por otro lado, indican que al tramitar la baja se aplicó un descuento de 59,18 euros (sin impuestos), en relación al cargo por la baja anticipada de la línea, por lo que, en la factura del 23/03/2021, quedó anulado. Asimismo, y en calidad del servicio, se realizó un ajuste por importe de 20 euros (exento de impuestos) correspondiente a la factura de fecha 23/03/2021. No obstante lo anterior, el importe pendiente de pago por parte de la clienta, tras el ajuste realizado, asciende a 27,04 euros (impuestos incluidos) de las facturas de fecha 23/01/2021 y 23/02/2021. Por lo que solicitan reconversión de la deuda.

La mercantil reclamada ha ordenado la paralización de todas las acciones de recobro de la deuda objeto de reclamación y ha procedido a solicitar la exclusión de los datos de la reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluida.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, las alegaciones de la reclamada y oída la reclamante en audiencia, se DESESTIMAN las pretensiones de la consumidora, atendiendo a las siguientes consideraciones:

La parte reclamante comparece mediante presencia telemática a la audiencia. Acto seguido, se procede a la reproducción del soporte sonoro relativo a la contratación de la línea (de fecha 13/08/2020), aportado por la mercantil reclamada en su escrito de alegaciones.

En la grabación, se informa a la consumidora de las condiciones de la contratación. Se trata de una línea en la modalidad de contrato, con duración indefinida, y sin permanencia. Se informa de manera clara de las condiciones jurídicas y económicas del contrato, y se le remite un SMS en el proceso de verificación y las condiciones generales, el 14/08/2020.

Esta árbitra entiende que la empresa ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 60.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en cuya virtud *antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.*



Por lo tanto, esta árbitra resuelve lo siguiente:

Se determina la cuantía de la deuda de la parte reclamante en 27,04 euros, suma cuya reconvencción interesa la mercantil reclamada en concepto de facturas pendientes de abono. Para efectuar el pago, la reclamante dispondrá del plazo máximo de TRES MESES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Podrá realizar el abono a través de los medios indicados por la mercantil 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra