



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 606 /2025

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: ORANGE ESPAGNE, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Disconformidad con la facturación de llamadas internacionales realizadas a un número 800 internacional.

La reclamante presentó solicitud de arbitraje alegando que la mercantil reclamada le ha cobrado el importe de 193€ más IVA por unas llamadas realizadas desde España el 12 y 13 de agosto de 2025 al Ministerio de Medio Ambiente de Francia. Sostiene que no fue informada de que estos números tuvieran un coste adicional y que, en consultas telefónicas previas, se le indicó que eran gratuitos. Ha reclamado en varias ocasiones de manera telefónica porque en la tienda física no aceptaban la reclamación, sin recibir una solución. Se inicia la audiencia el 3 de febrero de 2026, con la comparecencia por videoconferencia de la reclamante. La mercantil reclamada comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 21 de enero de 2026.

Durante la audiencia, la reclamante manifiesta expresamente que desconocía que las llamadas realizadas a números internacionales 800 no se encontraran incluidas en el servicio de roaming o itinerancia contratado, afirmando que en ningún momento fue informada de manera clara, comprensible y previa a la contratación de que dichas llamadas generaban un coste adicional, ni de que quedarán excluidas de su tarifa. Es más, afirma que le indicaron de manera telefónica que estos números eran gratuitos. Por otro lado, expone que posteriormente contactaron telefónicamente con ella para ofrecerle unos dispositivos (auriculares) que dijeron que eran gratuitos, sin informarle que implicaban una permanencia de 24 meses con la que no está de acuerdo. No obstante, esta controversia no forma parte de las pretensiones iniciales de la reclamante.



PRETENSIONES:

1. Que se tarife el precio que corresponde pagar con la tarifa habitual y se abone la diferencia.
2. Compensación por el cobro y molestias ocasionadas.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil reclamada responde en su escrito de 21 de enero de 2026, que las llamadas se han facturado correctamente al tratarse de numeración especial internacional, ya que son realizadas desde España por la línea móvil de la clienta y tienen la consideración de llamada internacional a un número especial. Indican que el número al que ha llamado es gratuito para quien llama desde un número de Francia, pero no es gratuito desde numeraciones de España y se cobran según la tarifa internacional para este tipo de llamadas especiales, que pueden consultar en la página web.

Además, señalan que en las Condiciones Generales de la Contratación, cláusula 5.1, se detalla que "salvo que Orange predisponga lo contrario, el pago de los servicios de tarificación adicional, pagos a terceros, cuotas mensuales y consumos internacionales o en roaming fuera del espacio económico europeo y en los casos de roaming dentro del espacio económico europeo en los que así se indique por Orange, no podrán realizarse contra saldos promocionales o predispuestos por Orange a favor del cliente o sin coste alguno para el mismo, sino que se requerirá previa recarga del saldo en los casos del servicio móvil prepago y siempre del pago correspondiente por dicho concepto con independencia del servicio utilizado por el cliente".

Celebrada la audiencia el 3 de febrero de 2026, y ante la falta de claridad sobre la información previa facilitada por la empresa a la consumidora, esta árbitra consideró necesaria información adicional para poder valorar adecuadamente los hechos controvertidos y resolver sobre el fondo de la reclamación, en particular en lo relativo a la correcta información y aceptación por parte de la consumidora de las condiciones económicas aplicables a las llamadas internacionales a números 800, y si estaban incluidas en el servicio de roaming o estaban sujetas a facturación independiente, así como comprobar si dicha información fue facilitada de forma clara, transparente y comprensible, de modo que permita descartar la existencia de error esencial y excusable en la formación del consentimiento.

Por todo ello, se dictó Acta de Suspensión requiriendo a la empresa la aportación del contrato íntegro, grabaciones comerciales y detalle de las condiciones económicas específicas para números 800 internacionales.



En su escrito de alegaciones de 20 de febrero de 2026, la empresa manifiesta expresamente no disponer del contrato inicial del cliente y comunica que aporta las grabaciones de las llamadas los días 12, 14 y 25 de agosto por correo postal. No obstante, una vez transcurrido el plazo otorgado, no consta la recepción en la Junta Arbitral de las grabaciones que acrediten la información suministrada sobre el coste de las llamadas internacionales.

CONCLUSIONES

1a. Carga de la prueba y deber de información regulado en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU). Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato, el empresario debe facilitar de forma clara y comprensible la información relevante, incluyendo las condiciones económicas del contrato. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de este deber.

La inexistencia de un marco contractual acreditado, al no aportar la empresa reclamada el contrato suscrito con la reclamante, impide la verificación de que se le informara debidamente sobre el coste de los números 800 internacionales, y si tenían un coste especial excluido de la tarifa.

2a. La falta de aportación del marco normativo que rige entre las partes genera una indefensión en la consumidora. Al no existir prueba de que la reclamante conociera o pudiera conocer el coste de la llamada a un número que, por su naturaleza (800), se presume gratuito, se produce un error esencial y excusable en la formación del consentimiento. El desconocimiento de las consecuencias económicas por falta de transparencia de la operadora, vicia la voluntad de la reclamante (artículos 1265 y 1266 del Código Civil). La consumidora realiza la llamada bajo la creencia de que el prefijo 800 es gratuito. Si hubiera conocido el coste de la llamada, no la habría realizado. El error recae directamente sobre el coste del servicio, como elemento esencial del contrato.

3a. La falta de diligencia de la empresa al no disponer del contrato ni aportar las grabaciones que definan el marco normativo entre las partes, donde se informa debidamente del precio de este tipo de llamadas, no puede desvirtuar la afirmación de la cliente de que se le informó verbalmente de la gratuidad.



4a. La segunda pretensión de la reclamante respecto a la compensación solicitada por las molestias se limita a afirmar la existencia de molestias, pero no acredita la existencia ni la cuantía concreta del daño sufrido.

LAUDO

Examinada la reclamación, las alegaciones de la reclamada y vista la documentación obrante en el expediente, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

1. SE ESTIMA LA PRIMERA PRETENSIÓN de la reclamante respecto a la tarifa aplicable a la llamada. Por todo lo expresado anteriormente, al no haber cumplido la empresa con sus obligaciones, tal como es expone en las conclusiones, se ordena a la operadora reclamada la anulación del importe de 193€ más IVA, y recalcular la factura de fecha 9 de septiembre de 2025, aplicando el precio según la tarifa base de la clienta, debiendo devolver la diferencia cobrada en exceso en el plazo de 15 días desde el día siguiente a la notificación del presente laudo.
2. SE DESESTIMA LA SEGUNDA PRETENSIÓN de la reclamante respecto a la petición de compensación adicional por las molestias sufridas.

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