

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 724/25

En Palma de Mallorca, el día 13 de mayo de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Marina del Mar Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que el 11 de septiembre de 2025 la empresa le reclama 1160,32€ por unas llamadas desde Bolivia que no reconoce.

Por su parte, la empresa señala que se trata de llamadas recibidas en roaming desde Bolivia a la línea acabada en 516. Estos cargos son correctos al no detectarse anomalía alguna y se han tarifado según las tarifas vigentes y establecidas por la operadora boliviana.

Las facturas posteriores también son correctas, ya que se aplica la cuota mensual del pack contratado y de los dispositivos adquiridos a plazos. Solicita el pago por parte del reclamante de las facturas de 5 septiembre de 2025 y las de febrero a mayo de 2026 por un total de 1.450,81€.

PRETENSIONES:

Primera: necesito que se averigüe y esclarezca el incidente, ya que me cortaron los servicios y me siguen pasando la factura normal.

Segunda: que me restablezcan la línea y pido una devolución de los meses sin utilizar la línea telefónica.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, debe considerarse parcialmente satisfecha la primera pretensión del reclamante al haberse aclarado el origen de los cargos.

En segundo lugar, es preciso analizar la viabilidad de la deuda, ya que la empresa presenta reconvención. Por ello se realiza una suspensión en la que se solicita a la empresa que aporte la siguiente documentación:

- a) Contrato firmado con el reclamante y cualquier otra documentación similar.*
- b) Registro detallado de llamadas correspondiente al periodo en que tuvieron lugar las llamadas aquí analizadas, especialmente el número de origen, duración y coste aplicable.*
- c) Durante la audiencia el colegio arbitral pregunta al reclamante si está dispuesto a pactar un plan de pagos en el eventual supuesto de que deba satisfacer la cantidad requerida. El consumidor desea que se divida, en caso de que sea procedente, en cuotas de 50,00€/mes. Por lo tanto, se requiere a la mercantil para que se pronuncie al respecto.*

La mercantil aporta un contrato en el que el reclamante adquiere el 20 de diciembre de 2024 unos auriculares a 1,00€/mes durante 24 meses (total: 24,00€). El 22 de agosto de 2025 adquiere un dispositivo móvil por 18,38€/mes durante 48 meses (total: 882,24€). Estos contratos no están firmados.

También facilita un contrato de servicios de telefonía para el número acabado en 516. Este contrato sí está rubricado pero no contiene fecha, tan solo se especifica "enero 2022" aunque se desconoce si es la de la contratación. Según las alegaciones de la empresa es de 14 de marzo de 2022.

Cabe destacar que en este contrato tan solo figuran los datos del reclamante, el número móvil sobre el que se contrata y una firma. Es decir, no se ofrece mayor información sobre datos tan relevantes como, en lo que aquí interesa, las condiciones económicas como el producto contratado, importes, servicios incluidos, etc.

A pesar de haberse solicitado un registro detallado de las llamadas relacionadas con Bolivia, la mercantil aporta la factura que las contiene. Por lo tanto, no aporta información adicional.

En cuanto a un eventual acuerdo de pagos se remite al departamento de cobros, por lo que tampoco se manifiesta explícitamente al respecto.

La principal causa del impago por parte del reclamante es la disconformidad con los cargos en concepto de llamadas relacionadas con Bolivia. Al respecto indica que se han tarifado según las tarifas vigentes y establecidas por la operadora boliviana pero no especifica ni el importe o denominación de las tarifas ni la de la citada empresa.

En la factura de 5 de septiembre de 2025 se registran 5 horas y 42 minutos repartidos en 6 llamadas recibidas desde Bolivia ("Roaming recib."). Si se divide lo cobrado (sin impuestos) entre la duración de las llamadas se obtiene una media de 2,51€/minuto. Este colegio arbitral considera que, al no especificar la empresa la tarifa, operador ni importe, se produce una indefensión en el consumidor, ya que podrían aplicarse importes aleatorios o sin base fundada.

Una de las normas más relevantes es la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. Su artículo 65.1 c) reconoce como derecho de los usuarios finales y consumidores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, entre otros:

El derecho a la información, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 68.

El Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas recoge como derecho en su artículo 3 c):

Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

El artículo 4 reconoce:

Que se apliquen, cuando proceda, opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación por zonas u otros regímenes similares, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias.

Según el artículo 21:

Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan.

El artículo 22.1 dispone:

De acuerdo con lo establecido en el artículo anterior, los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, e incluso, previa solicitud, a que les presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

El apartado 2 establece en su letra e)

Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluir: el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado.

En el presente supuesto no se refleja el número desde el que se recibe la llamada ni la tarifa aplicable.

A continuación se muestra una captura de la web de la empresa con el coste de llamar de España a Bolivia:



GOBIERNO DE LAS ILLES BALEARS
CONSELLERIA
DE SALUT
DIRECCIÓ GENERAL
DE PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

The screenshot shows the Orange website's interface. At the top, there are logos for the Government of the Balearic Islands and the Arbitral Board of Consumers. Below these, the website header includes navigation links like 'Particulares' and 'Empresas', and a search bar. The main content area is titled 'Conoce el precio de tus llamadas internacionales desde España (tarifa activada por defecto)'. It features a search box where 'Bolivia' has been entered. Below the search box, the price details are listed: 'Precio por minuto: 1,1 €/min IVA incl.' and 'Establecimiento de llamada: 0,9 € IVA incl.'. The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with various application icons and the system clock.

Esta información es algo más accesible para los consumidores. Por lo tanto, este colegio arbitral considera que resulta correcta su aplicación y no la aplicada en la factura. Además, la empresa no acredita por qué es el reclamante quien ha de abonar las llamadas si es quien las recibe, cuando es, con carácter general, quien las realiza el sujeto obligado a pagarlas.

Como ya se ha expuesto anteriormente, las llamadas relacionadas con Bolivia tienen una duración de 5 horas y 42 minutos, es decir 342 minutos, que se deben multiplicar por 0,91€ (precio por minuto sin IVA), cuyo resultado es 311,22€. Debe tenerse en cuenta que el establecimiento de llamada tiene un coste de 0,74€ (sin impuestos) que, multiplicados por las 6 llamadas, ofrecen 4,44€. En total las llamadas tienen un coste de 315,66€ (sin impuestos) que deben sustituir a los 858,55€ que aparecen en la factura.

En cuanto a los demás conceptos incluidos en la factura, tales como dispositivos adquiridos a plazos, servicios o consumos se consideran aparentemente correctos, si bien no se analizan en profundidad los dispositivos. En consecuencia, la factura de 5 de septiembre de 2025 se reduce a un total de 500,62€ (443,74€ del pack y consumos/servicios y 56,88€ de dispositivos).

Procede ahora revisar las facturas posteriores de acuerdo con la reconvención que realiza la compañía que incluye las facturas de febrero a mayo de 2026.

La emitida en febrero tiene un importe de 56,88€ por los dispositivos adquiridos a plazos, por lo que se considera correcta.

La de marzo tiene ese concepto pero agrega 20,99€ por cargos de gestión de cobros.

Ahora bien, este colegio considera que es improcedente al no haber acreditado la compañía su coste y no aparece en el contrato. Ni siquiera en éste aparece remisión a las condiciones generales. Si bien en cuanto al fondo es lícito al causarse un cierto coste para la empresa, el hecho de no aparecer en el contrato genera dudas en este colegio sobre su viabilidad.

Por lo tanto, esta factura se reduce a 56,88€.

La de abril debe recibir la misma consideración y quedar en 56,88€.

En cuanto a la emitida en mayo no se ha encontrado en el expediente a pesar de que la empresa indica que las ha aportado. Por lo tanto, la deuda por la factura de septiembre de 2025 (500,62€) y las de febrero (56,88€), marzo (56,88€) y abril (56,88€) de 2026 asciende a un total de 671,26€.

De acuerdo con las directrices de la empresa, el reclamante podrá hacer el pago contra tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono 1478 ó (+34) 656 001 478 (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de BSCH ES41 0049 1500 02 XXXXXXXXXX.

En su segunda pretensión, el reclamante solicita que se restablezca la línea y una devolución de los meses sin utilizar la línea telefónica. Este colegio decide desestimar la pretensión al considerarla improcedente. Por un lado, se considera lógico que la empresa interrumpa los servicios si el consumidor no los abona. Por otro lado, el reclamante ni cuantifica ni justifica la devolución, si bien podría pensarse que se debe a la cuota de los servicios. Ahora bien, la empresa no los cobra en determinadas facturas y solo exige el cobro de los dispositivos adquiridos a plazos.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en derecho lo siguiente:

El reclamante deberá abonar 671,26€ a la empresa por las facturas analizadas. Deberá hacer el pago en el plazo máximo de TRES MESES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Una vez abonada la deuda la empresa deberá reconectar los servicios, si procede.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Se desestima la segunda pretensión en cuanto a la devolución.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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 13 de mayo de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Marina del Mar Mullor Morata

Pere Pou Sureda