

Expediente: 2025/JAC_02/000138

Asunto:

[REDACTED]

contra

ORANGE ESPAGNE S.A.U.

Órgano Arbitral: Unipersonal

Presidencia [REDACTED]

Con funciones de Secretaría [REDACTED]

EXPEDIENTE:

Presentada Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral Provincial de la Exma. Diputación Provincial de Huelva con fecha de 28 de Octubre de 2025, por D. [REDACTED] contra ORANGE ESPAGNE S.A.U. en la se exponen los hechos y se adjunta la documentación que considera más adecuada para la defensa de sus intereses, se viene a solicitar, finalmente, la restitución de la cantidad de 43,05 Euros indebidamente cobrada, más los intereses generados.

Por su parte, la empresa reclamada manifiesta su disconformidad con las peticiones realizadas por la reclamante, aportando como justificación de ello la documentación que estima conveniente.

Por RESOLUCIÓN de 12 de Noviembre de 2025, de la Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva, se admite la solicitud de arbitraje, debiendo ser en Derecho (RJANC 9/6/25), y se ordena el inicio del procedimiento arbitral de consumo.

El día 20 de Enero de 2026 tiene lugar el acto de la AUDIENCIA Presencial, convocada oportunamente de acuerdo con la vigente normativa el 11 de diciembre de 2025, a la que no concurre la parte reclamada.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	1/4



En el acto de la Audiencia se recuerda que las partes pueden efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para hacer valer sus derechos y que su silencio, inactividad o incomparecencia no se considera allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la contraparte, ni ello tampoco supone obstáculo alguno para que se dicte un laudo con plena eficacia ejecutiva.

Haciendo uso de la palabra, en el acto de la Audiencia, la parte reclamante vuelve a exponer sucintamente los hechos que ya constan en sus alegaciones, desarrollando la información sobre aquellos puntos que se consideran de mayor interés.

A la vista de la información contenida en el presente expediente este Órgano arbitral, constituido al efecto, entiende que han de tenerse en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO. – Del relato de los hechos manifestados por las partes se deriva que el [REDACTED] tenía formalizado con la compañía Orange un contrato de prestación de servicios de telefonía y tv con fecha de mayo de 2024, con compromiso de permanencia de 12 meses.

SEGUNDO. – A mitad del mes de mayo del año 2025, según relata el reclamante y consta en la transcripción de la conversación aportada, recibe una oferta de la compañía, que finalmente rechazó la propia empresa pasados unos días (23/5). De igual modo, señala el reclamante que, tras el rechazo, se le ofrece la posibilidad de seguir manteniendo su contrato actual, al mismo precio, de lo cual sólo aporta manifestación de haber solicitado la grabación de la conversación telefónica mantenida esa fecha (23/5). Viene, entonces, el [REDACTED] a reclamar que se cumpla tal compromiso, y que no se vea aumentado con la cantidad, cuyo importe ahora solicita que se le restituya, de 43,05 Euros, derivada de las facturas emitidas en los meses de junio y julio, tras las cuales procedió a darse de baja en la compañía.

Por su parte, la empresa Orange expresa su desconocimiento sobre la existencia de las ofertas a las que se ha hecho referencia, manifestando, que tras el vencimiento del contrato anual que tenía el [REDACTED], el precio de los servicios prestados se vio incrementado con el 20 % al finalizar los descuentos que existían hasta la fecha, razón por la cual las facturas se han visto incrementadas con ese porcentaje. Manifiesta, además, – en su posterior escrito de 30 de enero – que no consta en sus sistemas, registro de ninguna grabación asociada al titular con fecha de 23 de mayo.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

PRIMERO. – De los antecedentes de hecho que han sido señalados con anterioridad, resulta que el principal foco de discrepancia que habría de resolverse, en el caso que ahora nos ocupa, gira en torno a la celebración o no de un nuevo acuerdo vinculante entre las partes.

Consta de modo reiterado por la reclamante la existencia de una oferta antes de finalizar su periodo de permanencia con la compañía, que consta incluso en la transcripción de la conversación que se aporta al expediente (15/5, “oferta de recuperación 202505”). Dicha oferta no pudo ser “aceptada” de modo expreso - a pesar del interés manifestado y de que contenía en

sí misma todos los requisitos esenciales para el perfeccionamiento del contrato -, por la falta de atención y tramitación del “servicio de ventas y atención de Orange”, según queda también constatado en la transcripción de la conversación aportada.

De igual modo, la conversación transcrita y aportada, deja constancia de un hilo que se mantiene desde el día 14 de mayo hasta el 23, momento, este último, en el que no sólo se habían cancelado ya por el usuario los compromisos con otra empresa de servicios de telefonía, sino también en el que se empezaría a cobrar por los servicios de la empresa ahora reclamada al tenerse por finalizada la bonificación anual del periodo de permanencia. Y es precisamente ese instante el elegido por la empresa Orange para rechazar la oferta inicial que formulara, y que minutos antes aún se encontraba activa. En definitiva, pues, tal cúmulo de acontecimientos denotan muy a las claras unas intenciones que merecerían ser aclaradas, sino se quieren considerar desleales, engañosas o fraudulentas, dejando al reclamante la posibilidad de actuar, en tal sentido, en la vía procedimental sancionadora que considere conveniente.

SEGUNDO. – Con independencia de lo indicado en el párrafo precedente, el [REDACTED] viene a solicitar que se le mantenga la relación contractual que hasta la fecha mantenía con la empresa Orange, esto es que se le cobre lo mismo por los mismos servicios, y ello, según él mismo afirma, en base a la promesa que se le hace verbalmente, tras la fallida contratación de la oferta a la que se ha hecho referencia en el número anterior de estos fundamentos. Conversación telefónica que dice haber mantenido el propio día 23 de mayo de 2025 y sobre la que no existe constancia alguna.

En la transcripción de la conversación aportada a este expediente consta una interrupción entre las 17,20 y las 17,41 horas, que bien pudiera ser, según se desprende de su contenido, el momento en el que se produce verbalmente la charla y la supuesta oferta o mantenimiento de la relación contractual que hasta la fecha existía entre ambas partes. No obstante, no existe prueba documental de ello, viniendo a ser negada su propia existencia por la parte reclamada.

Es cierto que la prueba de los hechos que cada parte manifiesta les corresponde a ellos mismos para que puedan derivarse las consecuencias jurídicas oportunas, y también es cierto que puede existir, en ocasiones, una facilidad probatoria de aquellos sujetos que se encuentren en mejor disposición para aportar la demostración de unos hechos. Sin embargo, no puede dejar de valorarse y tenerse en cuenta en nuestro caso particular, la imposibilidad o dificultad probatoria de tener que probar la inexistencia de unos hechos, una especie de *probatio diabólica* si impusiéramos la carga de la prueba a la compañía Orange de tener que demostrar que la oferta a la que el [REDACTED] hace referencia no se produjo. No dudamos que pudiera haber existido – dado el comportamiento trazado por la reclamada – y que en la confianza de la palabra dada hubiera basado el reclamado la esperanza de su cumplimiento, pero no tenemos constancia ni base alguna en la que respaldar tal acuerdo contractual.

TERCERO. – Al presente caso le resulta de aplicación, con carácter general, la legislación en materia de Contratos contenida en el Código Civil (CC). Así, se puede decir que los contratos existen desde que una o varias personas consisten en obligarse a dar o hacer alguna cosa (art. 1254 CC) y desde ese momento obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley (art. 1258 CC).

Y dado que existe un vínculo obligacional entre las partes que aquí se han dado cita desde el mes de mayo de 2024, el cual no se ha extinguido ni ha sufrido modificación, deben cumplirse las estipulaciones que le dieron origen, y en consecuencia, habiéndose comprometido el [REDACTED] a hacer efectivo el pago de unas cantidades de dinero como contraprestación a los servicios telefónicos y de televisión recibidos, las mismas han sido reclamadas correctamente por la empresa Orange. Dichas cantidades de dinero, en la cuantía que figuran en las facturas facilitadas – sin aplicación del descuento por bonificación anual -, ya han sido abonadas por la parte reclamante, no pueden ser entonces objeto de reclamación ni de restitución.

RESOLUCIÓN. -

Este Órgano Arbitral, en función de las facultades que legalmente tiene atribuidas y en atención a la valoración de los hechos y a los fundamentos jurídicos que ha tenido ocasión de valorar, emite el presente **LAUDO en derecho** que resulta de obligado cumplimiento y tiene carácter ejecutivo:

- Procede desestimar la petición del [REDACTED] de la Tabla contra la compañía Orange Espagne SAU en atención a la procedencia de su deber de cumplimiento del contrato celebrado.

Dado en Huelva a fecha 10 de Febrero de 2026.

