

Expediente: 2025/JAC_02/000142

Asunto:

[REDACTED]

contra

ORANGE ESPAGNE S.A.U.

Órgano Arbitral: Unipersonal

Presidencia [REDACTED]

Con funciones de Secretaría [REDACTED]

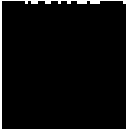
EXPEDIENTE:

Presentada Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral Provincial de la Exma. Diputación Provincial de Huelva con fecha de 10 de Noviembre de 2025, por D. [REDACTED] contra ORANGE ESPAGNE S.A.U., en la se exponen los hechos y se aporta la documentación que considera más adecuada para la defensa de sus intereses, se viene a solicitar, finalmente, la anulación del importe de 1366,99 Euros que ha sido facturado por llamadas efectuadas desde Portugal a un teléfono con numeración inicial 900.

Por su parte, la empresa contra la que se interpone la anterior reclamación manifiesta su disconformidad, solicitando que se le abone la cantidad de 1995,23 Euros, como importe pendiente de cobro, para lo cual aporta como justificación 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, que estima debe ser en Derecho (RJANC 9/6/25), y se ordena el inicio del procedimiento arbitral de consumo.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	1/5



El día 20 de Enero de 2026 tiene lugar el acto de la AUDIENCIA Virtual, convocada oportunamente de acuerdo con la actual normativa, el 17 de Diciembre de 2025, a la que no concurre la parte reclamada, ni tampoco lo hace la parte reclamante.

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 tampoco ello, supone obstáculo alguno para que se dicte un laudo con plena eficacia ejecutiva.

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 acontecimientos que han sido expuestos por las partes aquí implicadas, se deriva que el [REDACTED] estando de viaje en Portugal, realizó varias llamadas de teléfono a su compañía de seguros. Que teniendo el teléfono la numeración [REDACTED] entendió que igual que ocurre en España tenía una tarificación gratuita, no habiéndosele informado de lo contrario. Que sólo tras ver la factura que le facilitó la compañía con posterioridad, pudo comprobar que tenían un coste muy elevado. Desde entonces, solicita a la empresa que no se le cobren tales cantidades y que se le facilite una doble facturación de sus gastos para poder reclamar, en su caso, a la empresa a la que estuvo llamando. No obstante, en la factura correspondiente a los servicios prestados en el mes de agosto consta un importe de 1129,7504 euros en concepto de “roaming”.

Por su parte la compañía Orange estima que no aprecia ninguna anomalía en la facturación llevada a cabo, pues entiende que las llamadas efectuadas son acordes con las tarifas de roaming vigentes y establecidas por la operadora utilizada en el país visitado. Que al tratarse de un 900 es una numeración especial que, siendo gratuita con un operador nacional, no lo es con un operador extranjero, por lo que se ha tarificado de acuerdo con lo previsto para países de la zona UE/zona 1 del servicio de roaming, información que se encuentra disponible en la página web de nuestra empresa. Finalmente, entiende la reclamada que existe una deuda pendiente de pago por importe de 1995,23 Euros, que se corresponde a la facturación emitida los meses de septiembre y octubre.

SEGUNDO. – En el expediente consta también un Atestado de Diligencia de inicio por denuncia de infracción penal mediante comparecencia dado en Cartaya el 12 de agosto de 2025 ante la Guardia civil, por un presunto delito de estafa cometido, precisamente, por el coste elevado de la factura de teléfono generado por la llamada redirigida al [REDACTED]. Coste que, sin embargo, en un momento posterior parece ser adecuado a las circunstancias según la operadora con la que tiene contratado el servicio el [REDACTED], según se desprende del anterior fundamento, con inicio de la actual solicitud de arbitraje.

TERCERO. – Al expediente fueron aportados ciertos documentos, tales como el desglose de las facturaciones de las que derivan las reclamaciones ahora presentadas, pero, sin embargo, no se

ha facilitado copia del contrato. No habiendo acudido a la vista del acto de Audiencia, este Órgano arbitral requirió telefónicamente a la parte reclamante que aportase, para su incorporación al expediente, justificante documental de la relación jurídica que mantenía con la compañía telefónica en el momento de los hechos; requerimiento que no ha sido atendido.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

PRIMERO. – De los antecedentes de hecho que han sido relatados 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 procedencia o no de la aplicación de un determinado clausulado contractual.

Con carácter general podemos decir que resulta aplicable la legislación en materia de Contratos contenida en el Código Civil (CC). Así, se ha de afirmar 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).

Dada la existencia de un vínculo contractual - que nadie parece negar, aunque no tengamos constancia explícita de su contenido - entre el [REDACTED] y la compañía Orange, las obligaciones que del mismo se derivan habrían de cumplirse de modo exacto, y entre ellas, en caso de que existieran, las referentes a la tarificación de llamadas de teléfonos llevadas a cabo en el extranjero, en particular las de numeración especial.

En el mencionado sentido, el reclamante afirma su desconocimiento, como se ha expuesto en los antecedentes de hecho; y la reclamante sostiene que la información se encuentra disponible en su página web, como también queda reflejado en los antecedentes transcritos.

SEGUNDO. – Con carácter previo a la celebración del contrato, las partes deben disponer de todos los elementos necesarios para configurar su voluntad y prestar con la suficiente madurez el consentimiento. Dicha labor que en principio corresponde a cada sujeto, se ve reforzada en defensa de la parte más inexperta de la relación, en el sentido de tener que ser debidamente asesorada e informada por la otra a la hora de perfeccionar el negocio jurídico. Así, resultan de aplicación los postulados y principios recogidos de manera especial en la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (LGDCU).

En nuestro caso particular, la celebración de un contrato de prestación de servicios de telefonía móvil, precisa saber con carácter previo y con la suficiente claridad el precio que como contraprestación deberá ser abonado por las llamadas que se realicen, a fin de que ello no pueda dar lugar a equívocos o engaños, o incluso, a inexistencia del consentimiento contractual por falta de un elemento esencial.

Siendo el precio de las llamadas un elemento fundamental en el tipo negocial que ahora nos ocupa, el mismo debe conformar parte ineludible del contenido contractual. En nuestro caso, parece no contradicho por las partes, que existe un consenso en la tarificación de las llamadas nacionales, cosa que no ocurre con las internacionales, en cuanto realizadas en un país distinto del nacional en el que se opera habitualmente.

La ausencia de consenso en una parte de la determinación de la contraprestación por servicios de telefonía podría hacernos pensar – pues carecemos del contrato - en la exclusión de tales servicios del contenido de las prestaciones contractuales, pero, sin embargo, las llamadas desde el extranjero estaban operativas y habían sido aceptadas por ambas partes, razón por la cual la única discrepancia radica, entonces, en la tarificación aplicable a las mismas.

En este punto, el empresario que comercializa bienes y servicios está obligado a suministrar al consumidor toda la información que sea necesaria a fin de que pueda tomar la decisión más adecuada a sus intereses en orden a celebrar o no el contrato (art. 60 LGDCU). Entre esa información debe encontrarse aquella que hace referencia a las características principales de los servicios que se prestan, como es, en nuestro caso, la posibilidad de realizar llamadas desde el extranjero, y la contraprestación que habría de pagarse por ello como precio de esa movilidad internacional.

El precio, a tenor del mencionado artículo, apartado 2.c), desglosará el importe de los incrementos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y de los gastos adicionales por servicios accesorios. Debe tratarse en todo caso de información relevante, veraz y suficiente.

TERCERO. – La información a la que se ha hecho referencia con anterioridad y que debe suministrarse necesariamente al consumidor antes de celebrar su contrato deberá facilitarse de forma clara, comprensible y accesible (art. 60.1 LGDCU). En consecuencia, no puede entenderse que cumpla tales requisitos la simple remisión a la página web de la propia empresa, máxime cuando se trata, como hemos dicho de unas condiciones jurídicas y económicas esenciales para el contrato.

La ausencia de constancia de la mencionada información en el propio contrato perfeccionado entre el [REDACTED] y la compañía Orange, negada, en cuanto desconocida por el primero, y no desmentida, sino remitida a una base externa, por la segunda. conforma prueba de ello.

Y finalmente, además de lo expuesto, a tenor de lo que dispone el propio art. 60 en su apartado 5, la carga de la prueba en el cumplimiento de los requisitos de información incumbe al empresario, razón por la cual queda corroborado lo que hasta aquí venimos diciendo: no existió información adecuada al consumidor respecto al precio que habría de pagarse por llamadas internacionales.

CUARTO. – De lo expuesto debemos extraer como consecuencia que el consumidor no tenía conocimiento ni pudo valorar oportunamente la totalidad de los elementos esenciales del contrato y por tal motivo su voluntad contractual se encontraba viciada en el momento de prestar su consentimiento. Ello le permite acudir directamente a los postulados legales relativos al incumplimiento de los deberes de información, que al no haber quedado contrarrestados con prueba fehaciente en contra, le habilitan para solicitar la extinción de la relación contractual o para requerir que no le sean de aplicación aquellas cláusulas o condiciones sobre las que no prestó conformidad.

A la vista de ello, pudiendo resultarle de aplicación la tarificación normal de las llamadas nacionales, haciéndolas extensivas a las internacionales, en cuanto que no fue informado de un diferente coste del servicio, estimamos que esta debe ser la solución más acertada al presente

caso, máxime cuando la que ahora se pretende facturar por la empresa reclamada es de coste mucho más gravoso para el consumidor.

QUINTO. – El resto de conceptos facturados deben quedar sometidos al cumplimiento contractual, por cuanto nada se dice de ellos en cuanto a su eficacia por parte del reclamante, habiendo sido solicitados oportunamente por la parte reclamada.

RESOLUCIÓN. -

Este Colegio 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 estimar la petición del [REDACTED] Justo frente a la empresa Orange Espagne SAU en el sentido de anular el cobro que se pretende en la facturación emitida relativo a llamadas por “roming” que asciende a 1129,7504 euros, más los impuestos correspondientes.
- Procede estimar la reconvencción formulada por la empresa Orange Espagne SLU frente al [REDACTED] Justo en el sentido de resultar exigibles el resto de concepto pendientes de pagos y facturados oportunamente por los bienes y servicios prestados.
- En cumplimiento de lo aquí establecido se estable un plazo de 14 días desde la recepción de la presente declaración.

En Huelva a 12 de Febrero de 2025

