



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 174/2025

En Palma, a día 25 de junio de 2025, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

VOCALES: Sra. María Dolores Ramos Pareja, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que compareció a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U., con NIF A8200XXXX, que compareció por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En su solicitud de arbitraje de 12 de marzo de 2025 y en el expediente de reclamación previo tramitado ante la OMIC del Ayuntamiento de Ciutadella de Menorca, la reclamante expone que la compañía le remitió una oferta promocional relativa a la adquisición de un terminal, cuando lo que había requerido era la reposición de un router.

Día 22 de marzo de 2024 procedió a la devolución del terminal a través de la empresa GLS.

La empresa ha seguido facturando el terminal de manera improcedente, ya que fue debidamente devuelto.

PRETENSIONES

1. Anulación de la facturación adicional remitida por Jazztel.
2. Cancelación de la promoción relativa al terminal nuevo.
3. Anulación de la permanencia no pactada.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de alegaciones registrados el 29 de abril y el 23 de junio de 2025, la empresa manifiesta, en resumen, que día 19 de marzo de 2024 la reclamante adquirió un terminal Samsung Galaxy S24 Ultra 5G Negro, con un pago fraccionado en 24 mensualidades de 52,00€. Tal y como refleja el comprobante de venta, el pedido tenía un coste por gastos de envío de 12,04€ y se aplicó un descuento de 331,01€, asociado a un compromiso de permanencia de 24 meses.

El terminal fue entregado el 22 de marzo de 2024, con número de pedido 700086XXXX, acorde al albarán de entrega número 52686XXXX.

No hay evidencia de que la clienta solicitara el desistimiento del terminal, ni de que hubiera procedido a su devolución.

Según la página web de la empresa, el desistimiento y recogida de equipos pueden gestionarse contactando con el Servicio de Atención al Cliente, en el 1565 o el 640001565, y el número oficial de Whatsapp es el 640123243. Los remitentes que figuran en las comunicaciones de correo electrónico y Whatsapp que la reclamante aporta (logistica@devolucionjazztel.com y el número +34641461766) no corresponden a la compañía, ni dichos mensajes se han enviado por Jazztel.

No se han detectado anomalías en la facturación.

Como ya se solicitó a la reclamante con anterioridad, para poder valorar nuevamente la reclamación, debe presentar una denuncia ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado detallando lo sucedido, y aportarla. La empresa no tiene constancia de que la clienta haya formulado la denuncia. Una vez puestos los hechos de manifiesto ante la autoridad, la compañía facilitará cuanta información obre en su poder para esclarecer los hechos.

A petición de la titular, la línea 60548XXXX se dio de baja el 27 de mayo de 2024, y el número 87152XXXX se desactivó el 4 de noviembre de 2024, emitiéndose en las facturas los cargos correspondientes hasta la baja de cada servicio, más las cuotas pendientes de abono del terminal, el descuento sobre su precio prorrateado según el compromiso de permanencia, así como los cargos por gestión de cobro previstos en la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales del Servicio, al haber sido devuelto el pago de las facturas emitidas desde día 6 de abril de 2024.

Tras constatar que en la grabación de contratación del terminal no se informó a la clienta del precio de la subvención ni del compromiso de permanencia, en calidad de servicio se efectúa un ajuste de 301,08€ por el concepto de "Cobro subvención dispositivo por baja anticipada" que consta en la factura de 6 de julio de 2024.

También aplica un ajuste de 38,97€ por los cargos generados en las facturas de 6 de junio, 6 de julio y 6 de agosto de 2024 en concepto de "Cargo por gestión de cobro".



Tras ello, el importe pendiente asciende a 1.444,56€ -respecto del cual la empresa reclama el pago- que se corresponde con las facturas emitidas entre el 6 de abril y el 6 de diciembre de 2024.

Los datos de la clienta han sido excluidos de los ficheros de solvencia patrimonial negativa en los que pudieran haber sido incluidos a petición de la empresa.

AUDIENCIA Y SUSPENSIÓN

Una vez concluido el trámite de audiencia a las partes, el Colegio Arbitral emitió una acta de requerimiento y suspensión, de acuerdo con lo siguiente:

En sus escritos de alegaciones la compañía aludió a una grabación de contratación del terminal Samsung Galaxy S24 Ultra 5G Negro por parte de la Sra. XXXXX. No obstante, no figuraba en el expediente copia de dicha grabación.

Por su parte, en el transcurso de la audiencia, la reclamante no solamente negó haber aceptado la adquisición del terminal objeto de controversia, sino que declaró haber rechazado expresamente su contratación, cuando le fue ofrecido.

Examinada la documentación que consta en el expediente y oída la parte reclamante, el Colegio Arbitral acordó, por unanimidad, suspender el plazo para dictar el laudo, al objeto de requerir a Orange Espagne, S.A.U., para que, en un plazo máximo de diez días hábiles, aportara copia íntegra de la grabación que acreditara la contratación, en fecha 19 de marzo de 2024, de un terminal Samsung Galaxy S24 Ultra 5G Negro, efectuada por parte de la Sra. XXXXX desde la línea 60548XXXX.

Dentro del plazo estipulado, la empresa aportó copia de la grabación requerida.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

1. A lo largo de la tramitación del procedimiento y durante la audiencia, la Sra. XXXXX afirmó que no había solicitado ningún terminal a la compañía, sino que únicamente había contactado con la empresa a causa de los problemas que tenía con el router, y que rechazó expresamente comprar un terminal que se le ofreció en el transcurso de la llamada.

Sin embargo, la grabación aportada por la compañía a requerimiento del Colegio Arbitral, refleja, en síntesis, como alguien quien se identifica con el nombre, apellidos y DNI de la reclamante, se dirigió a la empresa con el fin de adquirir un terminal. Solicitó inicialmente un Iphone 15 Pro Max. Al no disponer la compañía del modelo citado, solicitó un Samsung S24 Ultra 512 Gb, que acabó adquiriendo por un importe de 52€ mensuales, con un total de 24 cuotas. La agente de la empresa ofreció la contratación de un seguro, que



fue rechazada. Finalmente, acordaron las partes que el terminal sería remitido al domicilio de la reclamante con un cargo por envío de 12,04€ en factura.

A lo largo de la locución no se alude a la fecha en la que se produce la contratación.

2. Aporta la empresa un documento contractual acompañado de un certificado emitido por un tercero de confianza, examinado el cual, se constata que no se corresponde con la adquisición del terminal objeto de controversia, toda vez que se refiere a una contratación de servicios con portabilidad efectuada por la reclamante el 23 de marzo de 2023, es decir, aproximadamente, un año antes de los hechos que motivan la solicitud de arbitraje.
3. En lo concerniente a la cancelación de la contratación del terminal, la reclamante aporta un mensaje de correo electrónico que le fue remitido día 19 de marzo de 2024 desde la dirección logistica@devolucionjazztel.com, por medio del cual es informada acerca de una incidencia en la plataforma de publicidad "con envío de información errónea y contratación de dispositivos móviles". También se le informa que tiene a su disposición "el Whatsapp 641461766" para poder contactar en caso de cualquier duda o consulta.

Dicho mensaje de correo electrónico es firmado por "Jazztel Telecomunicación".

Aporta también la Sra. XXXXX un mensaje remitido desde la misma dirección de correo electrónico día 22 de marzo de 2024, en el que se le indica que se ha recibido su solicitud de devolución de dispositivo y que "Para realizar la devolución enviaremos a un mensajero que se encargará de la cancelación". Se le facilita el código de cancelación 02205A13XXXX y se le indica "Te adjuntamos la constancia de recojo".

El documento anexo a este mensaje lleva por encabezamiento el título "Ficha de recojo por cancelación" y consta firmado por "central logístico (sic) de Jazztel".

Asimismo, aporta la reclamante un intercambio de mensajes mantenidos vía Whatsapp con la línea 641461766, en los cuales se hace referencia a una cancelación y a una devolución, y a la no comparecencia de un técnico en su domicilio para resolver un problema con el router.

4. Respecto del acto de devolución del terminal, afirma la reclamante que el mismo fue entregado día 22 de marzo de 2024 a un mensajero de la compañía GLS.

En este sentido, cabe aclarar que el documento aportado por la reclamante como prueba no es el albarán de recogida del terminal, sino un albarán que acredita que la empresa GLS le hizo una entrega día 22 de marzo de 2024, constando como remitente la entidad ICP y como destinataria la Sra. XXXXX.



5. Expuesto lo anterior, el Colegio Arbitral aprecia que, toda vez que la contratación del terminal por medio de llamada telefónica no viene respaldada por ningún documento contractual o certificado que acredite la aceptación, tampoco puede verificar con certeza si la voz de la persona que solicita la contratación se corresponde con la de la reclamante.

Asimismo, en lo concerniente al proceso de cancelación y devolución del terminal, efectuadas las diligencias oportunas, el Colegio Arbitral entiende que ni la dirección de correo electrónico logistica@devolucionjazztel.com ni la línea 641461766 se corresponden con los medios utilizados habitualmente por la compañía para comunicarse con sus clientes, llamando la atención el formato, la sintaxis y la terminología utilizada en los mensajes de correo electrónico.

En vista de todo lo anterior, el Colegio concluye que existen indicios racionales para considerar que los procesos de contratación, cancelación de la contratación y devolución del terminal, pueden haberse visto afectados por la concurrencia de conductas tipificadas como delito (estafa, suplantación de identidad o apropiación indebida, por ejemplo), con la posible interferencia de terceros ajenos a las partes.

En esta situación, cabe señalar que el artículo 2.2 *a* del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, dispone que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias en las que existan indicios racionales de delito.

Por consiguiente, en virtud de los artículos 2.2 *a* y 44.2 *c* del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, procede dar por terminadas las actuaciones sin entrar en el fondo de las pretensiones primera y segunda de la reclamante y respecto de la reconvención formulada por la compañía, al resultar imposible la prosecución de las actuaciones en la vía arbitral.

Se hace constar a ambas partes que queda expedita la vía judicial a fin de que puedan defender sus intereses a través de la misma, en caso de considerarlo oportuno.

6. Finalmente, en relación con la pretensión tercera (anulación de una penalización por permanencia no pactada), el Colegio Arbitral considera que la misma fue satisfecha con anterioridad a la fecha de la audiencia, dado que la empresa efectuó un ajuste de 301,08€ por el concepto de "Cobro subvención dispositivo por baja anticipada" de la factura de 6 de julio de 2024.



Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós