



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 19/2026

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL).

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cobro indebido por incumplimiento de compromiso de permanencia.

La reclamante expone que contrató 2 líneas a parte de la que ya tenía y le ofrecieron 2 móviles OPPO muy baratos. Le llegaron 2 tarjetas que no pudo utilizar porque eran defectuosas. También recibió los 2 móviles OPPO que devolvió junto con las tarjetas el 17 de octubre de 2025 a través de correos. Indica que, dos meses después de la devolución, recibe una factura por importe de 379,05€, porque no ha devuelto los móviles. Además le cobraban 42,08€ por las tarjetas. Envío los resguardos justificativos de la devolución, pero le restringieron las llamadas, por lo que decidió cambiar de operador. No le aceptaron la portabilidad, por lo que tuvo que comprar otro número.

PRETENSIONES:

1. Que se anulen los cargos indebidos.
2. Eliminación o exclusión de cualquier posible fichero, listado o base de datos por insolvencia.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada contesta en su escrito de alegaciones de 5 de febrero de 2026 que la reclamante contrató dos líneas móviles y adquirió dos terminales OPPO en modalidad de venta a plazos el 08/10/2026, realizándose la entrega el 13/10/2026. No obstante, el 16/10/2026 canceló la contratación y solicitó la devolución de los terminales.



Al no figurar devueltos, en la factura del 05/12/2025, se generaron dos cargos en concepto de penalización por no devolución del equipo, por importe de 328,92 euros (exentos de impuestos).

Al respecto, el 08/01/2026, se comprobó que la titular había realizado la devolución de los terminales, y se aplicó un ajuste de 328,92 euros, en la factura de fecha 05/12/2026, que consta pendiente de abono.

Del 15/12/2026 al 22/12/2025 Jazztel recibió solicitudes de portabilidad de la línea de la reclamante a favor de otro operador, traspasos que fueron cancelados al ser los datos identificativos de la titular incorrectos.

Igualmente, el 17/12/2025, se realizó la baja de la línea fija por portabilidad a favor de otro operador, manteniéndose dada de alta la línea móvil, al no haberse recibido petición de baja para la misma. Debido a lo anterior, se ha tramitado la baja de la línea a efectos 7/02/2026.

También se ha realizado el ajuste de la facturación desde el 17/12/2025 de la siguiente manera:

- Ajuste de 15,47 euros con relación a la cuota de la línea **670 desde el 17/12/2025, en la factura de fecha 05/01/2026, que consta pendiente de abono.
- Anulación del importe de 46,94, con referencia a la cuota de la línea y a un cargo por gestión de cobro, correspondiente a la factura de 05/02/2026.

Solicitan que trasladen sus disculpas a la reclamante por las molestias que se le hayan podido ocasionar.

Asimismo, existe un importe pendiente de pago a favor de Jazztel de 76,73 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 05/12/2025 y 05/01/2026, con relación a las cuotas de las líneas **681 y **670 hasta el 17/12/2025, del cual solicitan reconvención de la deuda.

Finalmente, confirmar que se ha procedido a solicitar la exclusión de los datos de la reclamante, de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluida.



LAUDO CONCILIATORIO

Vista la documentación obrante en el expediente, las alegaciones escritas presentadas por la parte reclamada y la reclamante, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones de la consumidora.

La mercantil reclamada ha anulado los cargos por penalización reclamados por la consumidora y ha solicitado la exclusión de sus datos de ficheros de solvencia patrimonial.

Por otro lado, la empresa solicita reconversión de la deuda derivada del importe pendiente de pago por la tarifa contratada y correspondiente a la devolución de las facturas mencionadas, por importe total de 76,73 euros, después de eliminar el importe relativo a la penalización por no devolución del equipo.

La reclamante realizará el pago del importe pendiente, si no lo hubiera hecho ya en el momento de recibir la presente resolución, por la cantidad de 76,73 euros, en el plazo de 1 MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Podrá realizar el pago en la forma indicada por la mercantil reclamada en su escrito de alegaciones.

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