



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº576/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXX, que comparece presencialmente a través de una videollamada, en la audiencia, celebrada en la sede de la Junta Arbitral el día 15 de enero de 2026 a las 9'00 horas.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U. (JAZZTEL), con CIF A-8200XXXX, que no comparece en la audiencia de manera presencial, aunque si presenta escrito de alegaciones de fecha 15 de octubre de 2025, en el que solicitan una reconversión que estiman en la cantidad de 57,24 euros (impuestos indirectos incluidos).

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante, interpone reclamación en contra de Orange Espagne, S.A.U., ya que después de solicitar una portabilidad de una línea móvil de Movistar a la compañía reclamada, solicitando una tarjeta SIM virtual ya que dicho número debía ser utilizado por el hijo de la reclamante en Francia. Dicha tarjeta no se activo nunca por lo que esa línea no se llegó a utilizar. A pesar de ello ha ido recibiendo facturas cobrado pequeñas cantidades por dicho servicio, contratado en su día pero que nunca llegó a estar activo.

PRETENSIONES:

La reclamante solicita la baja de los servicios contratados para esta línea afectada y se declare nulo el contrato por incumplimiento de Jazztel, y se le devuelva a la reclamante las cantidades pagadas por la línea desde los meses de diciembre de 2024 a marzo de 2025.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, y oídas las declaraciones realizadas por la reclamante en el acto de audiencia arbitral realizado, así como leídas las alegaciones aportadas por las dos partes en conflicto, este árbitro en derecho, ESTIMA, las pretensiones de la reclamante en el sentido siguiente:



1.- Después de realizar un estudio de la documentación aportada como prueba por las dos partes en conflicto, así como escuchada a la parte reclamante en el tramite de audiencia celebrado en sede arbitral, este arbitro resuelve estimar las pretensiones realizadas por la reclamante en sus reclamaciones, ya que ha quedado probado de manera fehaciente que las facturas cobradas por la compañía con respecto a los servicios contratados con este numero de teléfono no presentan en los meses indicados por la reclamante consumo alguno, lo que prueba que la tarjeta SIM contratada nunca fue activada, o bien se produjo algún problema técnico que no permitió a la reclamante por der utilizar el teléfono, por el que había contratado los servicios.

2.- La reclamante aporta las facturas e importes pagados en los meses reclamados y por tanto las cantidades que la empresa reclamada deber´a devolver a la reclamante asciende a la cantidad de 35,82 euros (impuestos indirectos incluidos). Dicha cantidad deberá ser abonada por la empresa reclamada a través de una transferencia bancaria al numero de cuenta donde la reclamante tenia domiciliados los pagos de los servicios supuestamente contratados para ese numero de teléfono, en el plazo de 30 días a contar desde la notificación del presente laudo a las dos partes en conflicto.

3.- Este arbitro desestima la reconvencción solicitada por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones de fecha 15 de octubre de 2025, ya que dicha cantidad se corresponde con el impago de las facturas derivadas del contrato de la linea objeto de reclamación, que la reclamante había contratado pero que no había sido utilizada por su titular al no haberse activado la tarjeta SIM, como se demuestra en el consumo cero realizado, y sobre todo, después de pagar los meses de diciembre de 2024 a marzo de 2025, sin haber realizado ni una sola llamada a través de esa linea, y por tanto decidió en el mes de abril solicitar la baja de dicha linea y retornar los recibos emitidos por la compañía reclamada y por tanto se desestima la reconvencción planteada por la empresa.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

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 16 de enero de 2026

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán