



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 56/2024

En Palma, el día 9 de abril de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Don Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Doña María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Don Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, SAU

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que el 12 de enero de 2024 Jazztel hace una portabilidad de su línea móvil acabada en 267 sin su consentimiento. Su compañía era Orange. Como consecuencia de esta portabilidad el 15 de enero quedó sin línea. Tras varias gestiones con ambas empresas observó que alguien accedió a su cuenta bancaria y realizó tres retiradas de dinero de 890€ cada una. Sospecha que fue online. Por ello realizó la correspondiente denuncia en la Policía Nacional.

Por su parte, la empresa alega que considera que el reclamante debería poner los hechos ocurridos en conocimiento de la autoridad competente, por lo que no es competencia del área de consumo la investigación de los hechos de naturaleza delictiva. Continúa diciendo que colabora con las Fuerzas de Seguridad del Estado en el marco de la Ley 7/2005, de Conservación de datos por lo que, una vez puestos los hechos en su conocimiento, facilitará cuanta información disponga al respecto.



Indica que tiene constancia de que el 10 de enero de 2024 se contrata con Jazztel la línea móvil acabada en 267 y se da de baja el 22 de enero para devolverla a Orange. Durante este periodo se emitió una única factura el 12 de febrero, devolviéndose al reclamante 3,74€ el 29 de febrero.

En cuanto a las transferencias, señala que no se han generado a nombre de Jazztel ni se han ingresado en su cuenta bancaria. No entra a valorar la indemnización de 2.670€.

Por último, comunica que el reclamante está al corriente de pago en marca Jazztel en la actualidad.

PRETENSIONES:

Única: responsabilizar a la compañía Jazztel por haber facilitado a alguien sin mi consentimiento ni mi autorización la portabilidad de mi número de teléfono, con las posibles consecuencias que se produjeron en mi cuenta bancaria de un robo ciberdelincuente de tres transferencias de 890€ cada una, un total de 2.670€.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide NO ENTRAR EN EL FONDO DEL ASUNTO en base a las siguientes apreciaciones:

Del relato de hechos ofrecido por las partes se desprende que el Sr. XXXXX ha podido ser, presuntamente, víctima de, al menos, un delito de estafa por las transferencias que enumera y otro de usurpación de identidad al haber contratado alguien supuestamente en su nombre.

Ahora bien, no corresponde a este colegio arbitral calificar ni, mucho menos, enjuiciar los hechos ocurridos, ya que deben enmarcarse en el ámbito del derecho penal. Así pues, resulta de aplicación lo establecido en el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en cuya virtud no podrán ser objeto de arbitraje de consumo, entre otros, los conflictos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.



En consecuencia, el Sr. XXXXX deberá, si así lo estima oportuno, denunciar los hechos ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o ante la jurisdicción penal.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

No entrar en el fondo del asunto. De esta manera el reclamante podrá acudir a la vía que estime oportuna para la correcta defensa de sus derechos.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

Notifíquese a las partes el presente 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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 9 de abril de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

María García Pedrosa

Pere Pou Sureda