



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 733/2024

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, SAU (Jazztel) con CIF A8200XXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El Sr. XXXXX reclama la devolución de 45 euros, ingresados por error a la empresa reclamada.

PRETENSIONES:

Devolución del importe abonado indebido (45 euros).

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes se debe DESESTIMAR las pretensiones del reclamante en el siguiente sentido:

El reclamante, por error, efectuó un ingreso de 45 euros en un cajero automático del BBVA a favor de la compañía telefónica Jazztel. Sin embargo, su intención real era abonar la mensualidad correspondiente a Yoigo, S.A., puesto que no es, ni ha sido, cliente de Jazztel. A raíz de este error y ante la falta de pago, Yoigo procedió a suspender la línea telefónica del reclamante, momento en el cual este advirtió que había cometido un error en la realización del ingreso.

Ante dicha situación, el Sr. XXXXX intentó contactar con el servicio de atención al cliente de Jazztel para solicitar la devolución del importe ingresado erróneamente. No obstante, todos sus intentos resultaron infructuosos, tanto mediante canales telefónicos como en establecimientos físicos, ya que estos últimos se dedican exclusivamente a la gestión de altas y bajas de servicios.



Por su parte, en sus alegaciones iniciales, la empresa reclamada manifestó que el Sr. XXXXX no posee servicios activos con Jazztel. Sin embargo, indicó que este mantiene una deuda pendiente con Orange Espagne, S.A.U., entidad perteneciente al mismo grupo empresarial, motivo por el cual el pago efectuado fue aplicado a la reducción de dicha deuda.

En consecuencia, la Junta Arbitral de Consumo requirió a Orange Espagne información detallada sobre la deuda actual del Sr. XXXXX. En respuesta, con fecha 13 de marzo, la empresa notificó que el importe adeudado asciende a 354,66 euros.

Por último, este árbitro no entra a valorar el fondo del asunto en cuanto a la validez de la deuda, limitándose exclusivamente a abordar cuestiones específicas que puedan ser claramente verificadas. De tal modo, se determina que el pago de 45 euros realizado por el reclamante ha sido correctamente aplicado para minorar la deuda pendiente con Orange Espagne, S.A.U., motivo por el cual no procede su devolución."

Por tanto, se recomienda al reclamante que, si desea cuestionar la adecuación de dicha deuda, interponga una nueva solicitud de arbitraje, solicitando la anulación de la misma por considerar que es indebida.

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, 18 de marzo de 2025

EL ÁRBITRO