



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

C. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79

1/3



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 585/2025

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U. (Jazztel), con NIF A8200XXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN / PRETENSIONES

En su escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de entrada de 19 de septiembre de 2025, el reclamante manifiesta que necesita una explicación de por qué le cobran casi 40€ en lugar de los 34,95€ que se indican en el contrato.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

En sus escritos de 17 de octubre de 2025 y 9 de enero de 2026, la empresa manifiesta, en resumen, que día 28 de septiembre de 2022 el reclamante aceptó la contratación del pack "Jazz Duo 5G Sin Límite", asociado a las líneas 97120XXXX, 68015XXXX y 69502XXXX, por un importe de 34,95€ para el servicio de fibra y llamadas vinculado a la línea fija, y una cuota adicional de 2,50€ por cada línea móvil. El precio final es de 39,95€ (impuestos incluidos). Adjunta copia del contrato.

Se ha verificado que la facturación se ajusta a las condiciones contratadas.

Añade la empresa que desde día 7 de octubre de 2025 el reclamante disfruta del pack "5G Sin Límite 20GB Fibra 1Gb (1.000 Mb) + línea", por una cuota mensual de 31,95€ (impuestos incluidos).

Informa la compañía que el Sr. XXXX se encuentra al corriente de pago con la marca Jazztel.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, se constata que el contrato



referido a los servicios asociados a la línea 97120XXXX refleja una cuota mensual de 34,95€. Asimismo, tanto el contrato de la línea 68015XXXX como el correspondiente a la línea 69502XXXX, estipulan una cuota de 2,50€ mensuales.

A tenor de los contratos suscritos el 28 de septiembre de 2022, se aprecia que la suma de todos los servicios debía arrojar un total de 39,95€ en concepto de cuotas mensuales.

Por consiguiente, considerando que el reclamante se limitaba a solicitar una explicación del motivo por el cual se le facturaban cerca de 40€ en lugar de 34,95€, debe darse por satisfecha la pretensión, toda vez que ha quedado justificada la facturación de 39,95€ en concepto de cuotas por el total de los servicios contratados.

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 árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós