



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 727/2025

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

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

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que el 26 de agosto de 2025 contrata por vía telefónica con la empresa y ésta no cumple lo acordado, ya que las líneas móviles no funcionan a pesar de haber llamado en varias ocasiones. Tampoco le ha entregado dos portales móviles. Al querer darse de baja, la empresa le responde que los 15 días son antes de la instalación, lo cual le resulta incomprensible al no saber si funciona correctamente.

Además, contrata una tarifa de 41,94€ y se le cobran 44,00€. Le reclaman 300,00€ sin saber por qué. Está de acuerdo en pagar lo consumido desde el 26 de agosto de 2025.

Posteriormente, la empresa le indica que ya no tiene contrato ni permanencia con ella y que hay 3 facturas pagadas. Está de acuerdo en pagar lo consumido pero quiere cambiar de compañía.

Por su parte, la reclamada sostiene que el 26 de agosto de 2025 el reclamante contrata los servicios de fibra, dos líneas móviles y una fija. El 26 de agosto se da de alta ésta y el 3 de septiembre las móviles. El reclamante comunica su derecho a desistir el 11 de septiembre, es decir, dentro del plazo legal de 14 días naturales. El 19 de septiembre realiza la baja de las líneas móviles y el 26 de octubre de la fija a petición del titular.



En consecuencia, realiza los ajustes de los cargos generados de la siguiente manera:

24 de octubre de 2025: anulan 97,23€ de la factura de 6 de octubre que constaba pendiente de abono y se solicita un abono de 6,59€ con referencia a la factura de 6 de septiembre, que fue devuelto al titular el 5 de marzo de 2026 mediante transferencia.

15 de enero de 2026: se anulan 43,28€ de la factura de 6 de noviembre de 2025 que constaba pendiente de pago.

Por lo tanto, solicita laudo conciliatorio.

PRETENSIONES:

Única: no quiero seguir con dicha empresa.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide dictar LAUDO CONCILIATORIO en base a las siguientes apreciaciones:

Como se desprende de las alegaciones de la empresa, ésta acepta el desistimiento ejercido por el reclamante y es por ello que anula facturas y realiza abonos. Por lo tanto, debe considerarse resuelta la controversia. Todo ello en virtud de lo establecido en el artículo 38 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en derecho lo siguiente:

Considerar resuelta la controversia entre las partes.

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 6 de mayo de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez