



LAUDO ARBITRAL

Expte. n.º 768/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX, que comparece presencialmente a través de una llamada telefónica, en la audiencia, celebrada en la sede de la Junta Arbitral el día 26 de febrero de 2026 a las 9'00 horas.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U. (JAZZTEL), con CIF A-8200XXX, que no comparece en la audiencia de manera presencial, aunque si presenta escrito de alegaciones de fecha 20 de febrero de 2026, en el que solicitan la emisión de un Laudo desestimatorio.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante, interpone reclamación en contra de Orange Espagne, S.A.U., ya que le ofrecieron una mejora en su contrato por los años que llevaba en la compañía. La mejora ofrecida no se corresponde con la realidad y por tanto decide desistir de la misma y solicita también devolver los móviles que venían aparejados con la oferta finalmente rechazada. La compañía le indica que los móviles enviados ya han sido entregados y que aparecen los datos de la persona que los recibió. Por tanto el reclamante decide interponer reclamación al comprobar de que su identidad ha sido suplantada por alguna persona que se ha quedado los móviles entregados por la compañía.

PRETENSIONES:

El reclamante solicita que habiendo reclamado en menos de 24 horas la anulación del contrato, se restablezcan los servicios y condiciones iniciales y se le devuelvan los importes de gasto de envío, todas las cuotas pagadas por los dos móviles que nunca recibió y una compensación económica por las molestias y daños morales ocasionados por la compañía reclamada.



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, decide NO ENTRAR EN EL FONDO DEL ASUNTO, ya que las circunstancias en las que se desarrolla la reclamación suponen la comisión de un presunto delito de suplantación de identidad y por tanto en la incursión de una tercera persona de un ilícito penal, por lo que este arbitro resuelve:

- 1.- No entrar en el fondo del asunto, ya que los hechos revelan la posibilidad de la comisión de un delito y por tanto el órgano competente para resolver esta reclamación es el juzgado de instrucción, por lo que deberá ser resuelto por la vía judicial y no arbitral.
- 2.- Por tanto este arbitro aconseja al reclamante acudió a la sede policial a interponer la denuncia correspondiente, ya que un tercero se apropió supuestamente de los móviles que la compañía reclamada había enviado a nombre del reclamante.
- 3.- Posteriormente y como indica la compañía reclamada en su escrito de alegaciones, el reclamante deberá poner e conocimiento de la compañía reclamada la denuncia presentada y a partir de ese momento la empresa reclamada deberá averiguar con la compañía transportista que ha ocurrido con los móviles supuestamente entregados al reclamante pero que como se comprueba en el justificante de la empresa repartidora los datos de la persona que recogió estos móviles no coincide con los datos de reclamante y por tanto a saber quien recepcionó estos móviles.

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.



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 27 de febrero de 2026

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán