

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 51/2026

En Huelva, a 28 de abril de 2026, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, conforme al art. 12 y 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por los siguientes miembros:

PRESIDE

[REDACTED]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE

[REDACTED]

RECLAMADO

Orange Espagne Jazztel

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 31 Real Decreto 713/2024, de 23 julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento).

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante no está de acuerdo con que se le facture la línea fija y la fibra desde que se da de baja en septiembre hasta marzo que finalmente le dan de baja.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece al acto de la audiencia, a través de videoconferencia y se reitera en las alegaciones aportadas al expediente.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	1/4

Establece que cuando recibió en septiembre la factura es cuando es consciente de que le siguen cobrando la cuota de la línea fija. Llama a la empresa para que le den de baja y hay una grabación aportada por la reclamante en la que consta que sí solicitó la baja.

No es hasta marzo cuando manda un correo cuando le dan de baja

La parte reclamada no comparece al acto de la audiencia pero en las últimas alegaciones aportadas a la Junta Arbitral de fecha 27 de abril de 2026 establece lo siguiente:

La parte **reclamada** de conformidad con el art. 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, presenta alegaciones para el acto de la audiencia, destacando los siguientes aspectos de las mismas:

“Tras realizar un estudio de la reclamación, en la que la cliente indica que solicitó la baja de la línea [REDACTED] en agosto de 2025, pero no se tramitó, por lo que requiere la baja definitiva y la anulación de los importes generados desde la petición de baja, les informamos de que no tenemos registro de petición de baja o portabilidad de la línea [REDACTED] en la fecha indicada por la cliente. En caso de disponer de documentación justificativa de haber solicitado la baja antes de esta fecha y de que ésta haya sido dirigida a nuestras dependencias, rogamos nos la remitan a través de este organismo.

A este respecto, les notificamos que se tramitó la baja de la línea [REDACTED] a fecha 09/01/2026, tras recibirse el escrito con la petición realizada por la cliente.

En este aspecto, les indicamos que la facturación emitida es correcta y no corresponde ningún ajuste.

Para finalizar, les comunicamos que, a día de hoy, [REDACTED] se encuentra al corriente de pago con la marca Jazztel”.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia. Se escucha las grabaciones aportada por la reclamante

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

En el presente caso hay que tener en cuenta que la reclamante aporta el elemento probatorio mediante una grabación a la empresa en la que se le reconoce que se ha dado de baja. Aunque no se la materialicen hasta que no manda el correo.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	2/4

El art. 217.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil establece que es el demandado quien debe de probar los hechos impositivos, extintivos y excluyentes del derecho alegado por el actor.

La empresa no sólo lo aporta la grabación de la que debe de disponer. Porque cuando la reclamante llama en septiembre para darse de baja, la reclamante sí guarda la grabación aunque tiene menos facilidad para grabarla y aportarla.

Hay una regla general de distribución "inter partes" de la carga de la prueba según la cual, cada parte tiene la carga de probar el supuesto de hecho de la norma jurídica cuya consecuencia solicita a su favor.

Si bien es verdad que la LEC introduce el criterio de "la disponibilidad y facilidad probatoria" en el art. 217.6. La flexibilización de las reglas de distribución subjetiva de la carga de la prueba atendiendo a la parte que más probablemente esté en condiciones de aportarla.

En el presente caso consta en la grabación de agosto que la reclamante pidió darse de baja y preguntó cómo hacerlo.

Además la empresa no desvirtúa la grabación aportada por la reclamante.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral unipersonal reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, y de las conclusiones a las que este órgano arbitral llegó tras la celebración de la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en equidad y por unanimidad, conforme al art. 44 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

A nuestro leal saber y entender resuelve en derecho un **LAUDO ARBITRAL ESTIMATORIO de la pretensión del reclamante**, en el siguiente sentido:

Que la empresa le devuelva a la reclamante la cantidad de 218 euros que son la facturación de la línea fija que se queda latente, a pesar de que consta grabación pidiendo la baja. Desde septiembre a marzo.

Código Seguro de Verificación				
		Página	3/4	

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los tras 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, conforme a la redacción de 2011.

Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

PRESIDE

[Redacted signature]