LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 267/2026

En Palma de Mallorca, a día 16 de julio de 2026, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Joan Calafat Rullán
VOCALES: D. Pere Pou Sureda (COIB)
Dña. Marina Mullor Morata (ASUFIN)

RECLAMANTE: Dña. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXX, que comparece presencialmente a través de video conferencia, en la audiencia celebrada a las 10'30 horas, en la sede de la Junta Arbitral de Consum.

RECLAMADA: Telefónica Móviles de España, S.A.U. con CIF A-789XXX, que comparece a la audiencia arbitral celebrada, con su representante legal la Sra. XXXXXXXXXX.

Se inicia la Audiencia arbitral, procediéndose, a la presentación de los miembros del Colegio Arbitral y a tomar los datos personales, de la parte reclamante, así como los datos personales de la representante de la empresa reclamada.

A continuación se procede a tomar declaración a la parte reclamante, que expresa al inicio de la misma, su intención de reiterar los motivos de su reclamación y de las pretensiones, que en su escrito de reclamación se relacionan.
Los vocales del Colegio arbitral intervienen, preguntando sobre cuestiones inherentes a la reclamación presentada, que la parte reclamante contesta, a cada una de la cuestiones planteadas, reiterando los argumentos esgrimidos.
En la audiencia el reclamante también confirma y se reafirma en las pretensiones inherentes a su reclamación, solicitando la resolución del contrato realizado y que como consecuencia dejen de cobrase las cuotas debidas que se van girando mensualmente por dicho teléfono móvil, que nunca recibió y que por tanto no tiene en su poder.

Llegados a este punto, el Colegio arbitral decide dar por finalizada la audiencia, tras lo cual, por unanimidad y en equidad, después de debatir ciertos aspectos relevantes de esta audiencia, y de la prueba documental presentada, se pronunció emitiendo el siguiente,

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas ambas partes, el Colegio Arbitral, por unanimidad, y en derecho, dicta laudo NO ENTRANDO EN EL FONDO DEL ASUNTO, por los siguientes motivos:

1.- Este Colegio Arbitral es competente para conocer y resolver la controversia suscitada entre las partes en el marco de la legislación de arbitraje y consumo aplicable. Sin embargo, dicha competencia se halla delimitada por el ámbito del derecho privado contractual, quedando fuera de la jurisdicción arbitral la investigación y sanción de conductas que pudieran revestir carácter penal.

2.- De las manifestaciones vertidas y de la prueba documental obrante en el expediente, se desprenden los siguientes hechos:

- La parte reclamante sostiene que, al recibir el paquete remitido por la empresa de mensajería, este no contenía el teléfono móvil previamente adquirido.

- La parte reclamada manifiesta que el terminal salió efectivamente de sus instalaciones dentro del paquete y aporta como prueba la etiqueta de transporte, en la que consta un peso verificado que se corresponde con el del producto expedido.

De la confrontación de ambas probanzas se deduce la posible comisión de un hecho delictivo (tal como la sustracción o hurto del contenido durante la cadena de custodia o transporte, o una presunta apropiación indebida).

Este Colegio Arbitral no dispone de las facultades ni de los medios de prueba e investigación necesarios para esclarecer la veracidad de estos hechos ni para determinar la autoría o responsabilidad de un posible ilícito penal, materia reservada en exclusiva a los Tribunales de la Jurisdicción Penal.

3.- Existiendo indicios razonables de la comisión de un ilícito penal cuya determinación resulta indispensable para fijar la responsabilidad civil o contractual de las partes, este Colegio Arbitral se ve imposibilitado para entrar a valorar el fondo de la reclamación comercial planteada, debiendo abstenerse de dictar un pronunciamiento sobre las pretensiones de las partes hasta tanto los órganos judiciales competentes se pronuncien, en su caso, sobre los hechos.

4.- Por todo ello, este Colegio Arbitral resuelve**:**

1. No entrar en el fondo del asunto, deducido en la presente reclamación, al concurrir indicios de la posible existencia de un delito cuya investigación y determinación se halla fuera de la competencia de este Órgano Arbitral.

2. Dejar a salvo los derechos, de ambas partes para que, si lo estiman oportuno, acudan a la vía penal o a la jurisdicción ordinaria competente a fin de depurar las responsabilidades a que hubiere lugar.

JUNTA ARBITRAL
C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 177979-

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 dela 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 los miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

LOS VOCALES

JUNTA ARBITRAL
C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 177979-