



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 134/2026

En Palma de Mallorca, a día 23 de abril de 2026, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Joan Calafat Rullán
VOCAL: D. Pere Llinás García (COIB)
D. Josep Campins Crespí (ADICAE)

RECLAMANTE: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que fue citada a comparecer en la audiencia arbitral celebrada a las 10'30 horas en sede de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears.

RECLAMADA: Xfera Moviles, S.A.U. (YOIGO), con CIF A-8252XXXX, que no comparece a la audiencia de manera presencial, pero que si lo hace a través de un escrito de alegaciones de fecha 18 de febrero de 2026.

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 e identificación de las alegaciones documentales presentadas por la empresa reclamada.

A continuación se procede a leer la reclamación de la reclamante, que manifestó 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 son discutidas, siempre consultando los documentos aportados por las partes y en concreto, en este momento, como son la reclamación y alegaciones realizadas por la parte reclamante.

Este Colegio arbitral advierte la existencia de un escrito de alegaciones de la empresa reclamada, cuyo contenido es conocido por los miembros del Colegio arbitral y servirá también como prueba y documentación adicional a la hora de poder resolver la reclamación.

A continuación llegados a este punto, el Colegio arbitral decide dar por finalizada la audiencia, tras lo cual, por unanimidad y en derecho, 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 oída la parte reclamante en el tramite de audiencia, el Colegio Arbitral, por unanimidad, y en derecho, dicta Laudo DESESTIMANDO, las pretensiones realizadas en su reclamación por lo que este Colegio arbitral, resuelve la reclamación planteada de la manera siguiente:

1.- Este Colegio arbitral, una vez estudiadas las alegaciones de ambas partes concluye que la parte reclamante deberá unicamente pagar en su totalidad la factura de fecha 1 de diciembre de 2025 y por un importe de 936 euros, ya que prácticamente la totalidad de dicha factura, son importes debidos por la reclamante de las cuotas debidas por el dispositivo contratado con anterioridad.

2.- En segundo lugar y por lo que hace referencia a la factura de fecha 1 de noviembre de 2025 este Colegio arbitral advierte que de dicha factura unicamente deberá abonar parte de la misma, concretamente la parte que hace referencia a la cuota aplazada del dispositivo contratado, por tanto los 36 euros de la cuota que se corresponde con la cuota mensual 10/36 de IPHONE 16 PRO MAX.

3.- Con respecto a los otros importes de las dos facturas que se refieren en los puntos 1.- y 2.- del presente Laudo que son referidos a las llamadas y otros servicios telefónicos facturados este Colegio arbitral resuelve que no procede el pago ya que existe un supuesto incumplimiento del contrato por parte de la empresa ya que no se prueba de manera fehaciente que la reclamante disponía de todos los servicios y coberturas contratados ya que unicamente la empresa reclamada se dedica a indicar que la cobertura tal vez no sea la correcta dependiendo de la estancia o lugar donde la reclamante intente realizar las comunicaciones y por tanto da a suponer de que existió ese fallo de cobertura ya que a pesar de tener la oportunidad no prueba que la afirmación en este sentido de la parte reclamante, es errónea, y técnicamente discutible. Por todo ello este Colegio arbitral resuelve que el abono de estas pequeñas cantidades no debe ser realizado ni abonado por la reclamante.

4.- El pago de la cantidad debida por la parte reclamante que recordemos asciende a la cantidad de 972 euros, cantidad debida en concepto de las cuotas aplazadas del móvil adquirido, deberá ser pagada en 12 cuotas de 81 euros (impuestos incluidos) dentro de los cinco primeros días de los meses de julio de 2026 a el mes de julio de 2027 mediante transferencia bancaria a la cuenta ES75 0049 1500 08 2110XXXXXX poniendo en el concepto el DNI y datos personales del titular.



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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL