



LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 972/2022

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles, SA (Yoigo), con NIF A82528548, que comparece mediante escritos de alegaciones de 16 de septiembre y 5 de octubre de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta, en síntesis, que la compañía le reclama facturas de teléfono e internet sin estar de alta, ya que es clienta de Jazztel desde el año pasado.

Que llamó a Yoigo para darse de baja, pero que le indican que aceptó seguir con la compañía, con lo que no está de acuerdo.

Que aporta la primera factura desde que es clienta de la nueva compañía.

PRETENSIONES:

Que no le manden más correos reclamándole el pago de facturas, ya que no es clienta de Yoigo.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa alega, en síntesis, no tener constancia de la portabilidad o de la baja de la línea fija y de los servicios de internet con anterioridad a día 2 de noviembre de 2021 y que la misma fue atendida el 4 de noviembre de 2021.

Que la reclamante tramitó una nueva alta con su operador, pero que no portó la línea XXXXX, por lo que el servicio se mantuvo activo.

Que ha detectado un cargo erróneo en la factura núm. 01221D0XXXXX por incumplimiento de permanencia de un terminal, anulando un importe de 19,96 €.

Que la reclamante mantiene una deuda de 141,95 € por el descuento aplicado el 20 de agosto de 2022 [debe entenderse 2021], cuyo importe reconviene.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

De acuerdo con las facturas aportadas por las partes, se constata que el número de línea XXXXX facturado por Yoigo, no coincide con el XXXXX facturado por Jazztel, por lo que sí es claro que la reclamante dio de alta una nueva línea fija con Jazztel diferente a la que tenía contratada con Yoigo.



En cualquier caso, las partes mantienen posturas contrapuestas acerca de la baja del número XXXXX, resultando que la empresa afirma no tener constancia de la portabilidad o la baja de dicha línea y de los servicios de internet asociados hasta día 2 de noviembre de 2021, mientras que la reclamante afirma durante la audiencia que llamó a Yoigo para solicitar la baja de todos los servicios, que le tomaron los datos, pero que no se dieron todos de baja.

En este punto es preciso señalar que la empresa aporta copia de una grabación de una llamada efectuada a raíz de la contratación de servicios por parte de la reclamante con Jazztel.

En el transcurso de dicha llamada, en torno al minuto 13.00 acuerdan las partes intervinientes una nueva contratación de servicios con la aplicación de un descuento, haciendo constar el agente de la empresa el día y la hora de la grabación (20 de agosto de 2021, a las 11.43 horas) e identificándose la interlocutora como D^a. XXXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXXX.

Las partes acuerdan la contratación del servicio de ADSL más una línea, con llamadas y GB ilimitados, por un importe mensual de 41,30 €, IVA incluido, durante un período de 12 meses con permanencia y con una penalización -en caso de incumplimiento- de 120,00 € prorrateables.

Al respecto, manifiesta la reclamante durante la audiencia no haber aceptado jamás dicha contratación, afirmando con rotundidad que la grabación ha sido manipulada por parte de la empresa y que no es ella quien interviene en la misma.

En esta tesitura, si bien no se apreciaron de oficio indicios racionales de delito durante la instrucción del expediente, no puede perderse de vista que, ante la manifestación tajante de la reclamante de no reconocerse en absoluto en la grabación aportada por la compañía, y resultando que esta sirve de base para la facturación reconvenida, se aprecia que un pronunciamiento acerca del fondo de la cuestión podría ocasionar la nulidad del laudo.

Al respecto, el artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, dispone que “no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo referido, y considerando la afirmación categórica de la reclamante de no haber aceptado la contratación objeto de grabación y de manipulación de la misma por parte de la empresa por no ser ella quien interviene, de conformidad con el artículo 48.3 c) del Real Decreto 231/2008,



deben darse por terminadas las actuaciones en sede arbitral, dictándose laudo que ponga fin al procedimiento sin entrar en el fondo del asunto, por resultar imposible la prosecución de las actuaciones.

En vista de lo expuesto, se hace constar que queda expedita la vía judicial para que, en caso de considerarlo oportuno, ambas partes puedan hacer uso de la misma a fin de defender sus pretensiones.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Palma, 2 de noviembre de 2022

El árbitro

Andreu Serra Amorós