



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 1347/2022

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles S.A.U que comparece mediante escritos de alegaciones de fecha 5 y 16 de enero de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que el 10 de mayo de 2022, le hacen una oferta por Fibra / Fijo y dos líneas móviles por 46,56 €, pero desde la primera factura del mes completo se le han cobrado 54 €. Le dicen que le han hecho dos ofertas una de 46,56 € y la segunda de 54 € y que había aceptado. Que no tiene sentido que aceptara una oferta de mayor precio que la primera.

La empresa presenta alegaciones en las que indica que no se someten a arbitraje pues el reclamante sería un profesional:

YOIGO desestima la misma debido a que con fecha 18 de mayo de 2018 presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones efectuadas por personas jurídicas o entidades o profesionales y por daños y perjuicios.

PRETENSIONES:

1. Devolución de las cantidades cobradas de más y que se respete la oferta.

ANÁLISIS PREVIO Y DESARROLLO DE LA AUDIENCIA ARBITRAL:

En primer lugar, hay que analizar si el reclamante tiene la consideración de consumidor o no según la Ley para la defensa de consumidores y usuarios.

La empresa alega que el contrato sería con un autónomo. No lo demuestra. El único punto en el que aparece que el reclamante sea autónomo es cuando en el contrato aportado se menciona "segmento cliente" y allí indica "autónomo". Pero este contrato tiene una firma cuanto menos dudosa, al aparecer como "XXXXX". Dos errores ortográficos en los dos apellidos, pues el reclamante es XXXXX.

Por otra parte, el reclamante durante la audiencia confirma que nunca ha sido autónomo y aporta su vida laboral que confirma que es profesor desde el año 1991.

Por este motivo, al no haber quedado acreditado que el reclamante haya utilizado el bien o servicio contratado con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, tiene la consideración de consumidor y por lo tanto, puede acudir al Sistema Arbitral de Consumo y en el laudo se entrará en el fondo del asunto sobre el que se solicita el arbitraje. La empresa, pudiendo participar en la audiencia y manifestar lo que al respecto considere oportuno, no lo hace.

Por todo ello, se dicta el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas, se ESTIMAN las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Aporta copia de la oferta recibida, por importe de 46,56€ al mes IVA incluido “para siempre”. Dice el reclamante, pues no hay versión de la empresa en el expediente, que cuando llamó para pedir explicación se le dijo que había una segunda oferta posterior de 54€. Evidentemente no tiene ningún sentido que esta segunda oferta sea superior a la primera.

Al estar adherida la empresa al Sistema Arbitral en derecho, y no en equidad, no basta con que la oferta no tenga sentido, sino que hay que resolver el caso en base al derecho. Y en este expediente, el reclamante ha acreditado un detalle de una oferta supuestamente recibida, y una queja al número de whatsapp de yoigo +34 XXXXX mientras que la empresa, pudiendo alegar en base a qué cobra un importe distinto no lo ha hecho.

Por lo tanto, se resuelve que la única oferta acreditada es la del 46,56€ y en relación a las facturas ya emitidas, deberá la empresa reintegrar las cantidades que excedan de ese importe, más llamadas, sms o consumos no incluidos en la tarifa, y en relación a las facturas por emitir deberá respetarse dicha oferta.

Constan en el expediente las facturas emitidas hasta diciembre. En ellas, descontando la de mayo pues sólo es de algunos días, por importe de 19,44€ y no se valorará, el reclamante, de junio a diciembre, ha pagado 369,35€ cuando tomando el precio de 45,56€ más los consumos efectuados no incluidos en tarifa debería haber pagado 329,22€, lo que da como resultado que ha pagado de más 40,13€, según puede observarse en la tabla que se adjunta:

	correcto	factura	otros
junio	46,56	54,01	
julio	46,56	54,37	0,45
agosto	46,56	54,01	0,16
septiembre	46,56	44,32	1,15
octubre	46,56	54,04	0,18
noviembre	46,56	54,2	0,31
diciembre	46,56	54,4	0,48
			2,73
	325,92	369,35	(más iva)

Correcto + (otros consumos +IVA) 329,22€ Facturado 369,35€

Además, en el momento de recibir el laudo ambas partes ya debe haberse facturado enero (pues se factura el 1 de febrero) y probablemente febrero (pues se factura el 1 de marzo). Sea como fuere, las facturas ya emitidas deben refacturarse a 45,56€ más otros consumos, y añadirse esta diferencia a los 40,13€ que constan más arriba.

El importe resultante deberá transferirse a la cuenta bancaria donde el reclamante tenga domiciliadas sus facturas.

En relación a las siguientes facturas que deban emitirse, deberá respetarse la oferta de 45,56€, al menos hasta el momento en el que la empresa modifique las tarifas, siempre respetando lo que a tal respecto fija la carta de derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.

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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 24 de enero de 2023

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis