



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 354/24

En Palma de Mallorca, a día 17 de septiembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Francesc Artigues Ramis propuesto por la administración.

VOCALES: D^a. Laura Morató Pascual propuesta por las asociaciones de consumidores.
D. Pere Pou Sureda propuesto por las organizaciones empresariales.

RECLAMANTE: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

RECLAMADA: Xfera Móviles SAU, quien habiendo sido citada comparece mediante un escrito de alegaciones.

La reclamante indica que le reclaman una deuda por una alarma que le ofrecieron. Dice haber recalado que no quería permanencia y aceptó la alarma. Cuando cambió de compañía le retiraron la alarma y fue cuando le dijeron que tenía permanencia.

Durante la audiencia arbitral indica que la oferta que le realizaron era de 36€ por los servicios, incluida la alarma, y que la contrató en mayo. Le cobran más de ese importe.

XFERA MOVILES alega que sólo se encarga de la gestión del cobro de las facturas emitidas por SICOR SEGURIDAD, en virtud de la encomienda de cobro y que la cliente acepta y firma el contrato, tras haber sido informada del compromiso de permanencia de 24 meses por 150€ por los gastos de instalación y de 24 meses por 250€ decreciente, tal y como se puede comprobar en el contrato firmado adjunto. Por lo que los importes facturados, son correctos y proceden su cobro. La cantidad que reconviene asciende a 416€.

Después de la audiencia, y para poder comprobar los conceptos facturados, a la empresa reclamada, mediante correo electrónico remitido a arbitraje@yoigo.com, se le solicita aporte copia de las facturas emitidas. También se le solicita copia del contrato o grabación de la llamada. Por último, se le solicita aclare la reconvención efectuada, de 416€, puesto que la factura en la que aparece la permanencia de la alarma asciende a 379,20€.

PRETENSIONES: No pagar la deuda que le reclaman.



LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este Colegio Arbitral dicta el laudo en base a las siguientes apreciaciones:

En relación a la empresa reclamada:

La empresa reclamada es Xfera Móviles SAU, que es quien ofreció el producto supuestamente contratado, quien factura y quien reclama. Las relaciones internas o encomiendas de cobro no son objeto de este laudo. Menciona en su escrito de alegaciones que no somete a la Junta Arbitral reclamaciones por daños y perjuicios, pero no se está reclamando ningún daño sino una factura emitida por la reclamada.

Además, la llamada precontractual enviada no menciona a la empresa Sicor. Se presenta como departamento comercial de Yoigo Alarmas. Si mencionan que Yoigo se ha asociado con El Corte Inglés, pero en ningún momento se menciona que la alarma no la ofrezca Yoigo sino un tercero.

Una segunda llamada la misma comercial indica, "Soy Joana, de Yoigo, para saber si habías podido firmar eso (...)". Por este motivo este Colegio identifica a Xfera Móviles, bajo la marca comercial "Yoigo" como la responsable del contrato, por lo que entra a resolver el fondo del asunto.

En relación a la permanencia y la instalación que reclama Xfera Móviles.

La empresa aporta, como prueba de la permanencia que ahora factura, en encomienda de cobro, un contrato de fecha 4 de mayo de 2023 sin firma física. Aparece una supuesta firma digital, de fecha 29 de junio de 2023.

Revisada la validez de la firma aparece el siguiente texto:

x Firmas



Rev. 1: Firmado por NANCY ARISTIZABAL DUQUE <NANCYARISTIZABALDUQUE@GMAIL.COM>

La validez de la firma es desconocida:

No ha habido modificaciones en: documento desde que se firmó

La identidad del firmante es desconocida porque no se incluyó en tu lista de certificados de confianza y ninguno de sus certificados principales son certificados de confianza

La firma incluye una marca de hora incrustada.



No obstante, este Colegio considera como sí firmado ese contrato, pues en la llamada se puede apreciar que la reclamante sí desea contratar una alarma. Sin embargo, en dicha llamada, se incluye la información precontractual. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la información que establece el artículo 97, apartado 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. Esta información, según indica el apartado 5, formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario.

Entre estas condiciones encontramos tanto la duración del contrato como las condiciones de resolución, y, cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor o usuario derivadas del contrato.

En relación a la resolución y duración del contrato, sí se menciona que tiene dos años de permanencia pero que *si quiere prescindir de los servicios se devuelven los equipos y ya está*, y que en caso de no devolución de los equipos se le cobrarían 300€. No se le indica que además de estos 300€ por no devolver equipos, habrá otro importe por la baja anticipada.

Por otra parte, en la llamada se le informa que la instalación cuesta 150€ pero que se le regala (*hoy os sale gratis*), sin informar de que si se diera de baja deberá pagarla. Estas permanencias o gastos sí aparecen en el contrato, pero éste debería reflejar lo indicado en la llamada y no otra condición.

El 1 de octubre se le facturan 379,20€ con concepto "carga por baja anticipada HomeGO". Teniendo en cuenta que la información precontractual no detalla cargo alguno ni por baja ni por instalación, este colegio considera que no debe facturarse importe alguno.

En relación a la reconvención efectuada, se están reclamando 416€ mientras que la factura en la que aparece la permanencia asciende a 379,20€. Se reclamó a la empresa que aclarara esta divergencia, puesto que ninguna de las facturas emitidas por el servicio telefónico ofrecido entre mayo y agosto asciende a 36,80€. Tal y como se ha expuesto, el cargo por baja anticipada debe anularse pues no se ha acreditado correctamente el precio del servicio contratado. Los 36,80€ restantes, no se valoran, al no poder analizar este Colegio de donde proceden. La empresa alega que provienen de la factura 01231D13304XXX pero esta asciende a 50,30€, no a 36,80€.



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 presidente en el lugar y fecha señalados.

Palma, 8 de octubre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

Laura Morató Pascual Pere Pou Sureda