



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 431/2024

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles, S.A. (Yoigo)

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante acepta una oferta de un terminal a cambio de una permanencia. Meses más tarde vuelven a contactar con éste para ofrecerle otro terminal, el cual acepta, pensando que se trataba de la otra línea sin permanencia, pero la empresa le ha facturado el incumplimiento de permanencia del primer terminal.

PRETENSIONES:

1. *“La eliminación de la penalización impuesta y la corrección del registro de pagos para que no figure como deudor”.*
2. *“Una compensación adecuada por los inconvenientes causados y la falta de transparencia”.*
3. *“La libertad para cambiar de proveedor de servicios con portabilidad de los mismos números de móvil, sin enfrentarme a penalizaciones adicionales, dada la pérdida de confianza en YOIGO.”*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. El reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmada en su solicitud.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y leídas las alegaciones presentadas, este árbitro DESESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en



base a las siguientes apreciaciones.

En primer lugar, la mercantil reclamada afirma, en su escrito de 14 de agosto de 2024, que ha procedido a gestionar el abono de 138,55€ (impuestos incluidos), el cual será anulado de la deuda. A criterio de este árbitro, dado que la propia empresa reconoce que no se le informó que el renuevo conllevaría el pago del incumplimiento de permanencia por el anterior renuevo realizado el 23 de agosto de 2023, también procede anular los cargos derivados de la devolución del recibo correspondiente a la penalización por incumplimiento de permanencia. Además, deberá eliminarse cualquier inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa que se hubiera realizado por razón de esta controversia.

En relación con la segunda de las pretensiones, este árbitro carece de competencia para entrar en el fondo del asunto, pues la compañía reclamada, en su Oferta Pública de sometimiento al arbitraje de consumo excluyó expresamente las reclamaciones por daños y perjuicios.

Por último, respecto a la tercera pretensión, al haber aceptado, el reclamante, el contrato por el cual se asumía un compromiso de permanencia por el terminal ZTE Blade A53 Pro 64GB Azul, con IMEI 865557061523XXX hasta el 14 de febrero de 2026, así como por un descuento de 10% durante 12 meses hasta febrero de 2025; y al haber devuelto, la empresa reclamada, el cargo indebido, no se considera procedente ni se observa ninguna causa justificativa para anular el mencionado compromiso de permanencia.

Notifíquese a las partes este 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.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí