



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 493/2024**

En Palma de Mallorca, el día 8 de octubre de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

**PRESIDENTE:** Don Mateu Martí Albertí, propuesto por la Administración.

#### **VOCALES:**

Doña María Dolores Ramos Pareja, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Don Pere Llinás García, propuesto por las organizaciones empresariales.

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Xfera Móviles, SA. (Yoigo)

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Incumplimiento de oferta

#### **PRETENSIONES:**

1. *“La devolución de los 300€ cobrados de penalización”.*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje.

La mercantil reclamada, a petición del Colegio Arbitral, aporta la grabación de la contratación de la alarma en cuestión.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:



## LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas y oída la parte reclamante, este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

En primer lugar, cabe aclarar que la empresa reclamada es Xfera Móviles SAU, que es la que ofreció el producto contratado, la que factura y la que reclama. Las relaciones internas o encomiendas de cobro no son objeto de este laudo. Menciona, Xfera Móviles, 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 esta compañía.

En la grabación aportada al expediente, el comercial indica “... tiene con nosotros 5 líneas y una fibra de un giga...”, así como también “...muchas gracias por confiar en Yoigo...”. Además, la alarma se publicita en la propia web de la compañía. 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.

Reviste importancia el artículo 61.2 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, el cual dispone:

*“El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.”*

En este sentido, a pesar de que en la grabación no se menciona que se incluya vídeo en directo, el reclamante aportó una captura de la página web oficial de Yoigo en la que sí se especifica que la alarma cuenta con vídeo en directo.

De este modo, a criterio de este Colegio Arbitral, el reclamante estaba facultado para exigir el vídeo en directo. Por ello, ante el incumplimiento de la oferta por parte de la reclamada, el Sr. XXXXX en realidad no ejerce su derecho de desistimiento previsto en el artículo 68 y siguientes del TRLGDCU, sino que ejerce su derecho a resolver el contrato por incumplimiento de la otra parte.

Así pues, independientemente de que los gastos de instalación estuvieran sujetos a una permanencia, se entiende la disponibilidad del servicio de vídeo en directo como un elemento esencial del contrato, sin el cual el reclamante no hubiera dado su consentimiento.



Reiterada doctrina afirma que en las llamadas obligaciones recíprocas, como es el caso, si alguna de las partes pretende exigir de la otra el cumplimiento de su prestación, sin ofrecer la realización de la suya, el demandado podrá oponer a su pretensión la "excepción de contrato no cumplido". Esta doctrina, aun sin estar explícita en nuestro Código Civil, se desprende del principio que inspira el artículo 1124 del Código Civil, y de otros preceptos como el último apartado del artículo 1100 CC. En resumen, está justificado el incumplimiento por una de las partes si fue motivado por el incumplimiento de la otra.

Por consiguiente, y a efectos de dar una solución al presente expediente, Xfera Móviles, SA (Yoigo) deberá reintegrar al Sr. XXXXX el importe de 300€. Este pago deberá realizarse en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral, mediante ingreso en el número de cuenta bancaria en el que el reclamante tuviera domiciliados sus recibos.

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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Mateu Martí Albertí