



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. 618/2024**

En Palma, el día 12 de noviembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

**PRESIDENTE:** Don Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

#### **VOCALES:**

Don Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Don Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

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

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La reclamante indica que el 14 de mayo de 2024 llama para pedir información para realizar el cambio de titular de tres líneas móviles, las cuales pasarían a otra persona. El día siguiente procede a enviar la documentación oportuna. Ahora bien, desea mantener una cuarta línea, la acabada en 939. Se le informa de que tiene dos dispositivos financiados con las líneas acabadas en 595 y 258, que pasarían al nuevo titular.

La compañía comete una serie de errores y tiene que enviar la documentación en varias ocasiones hasta que el 16 de mayo se le confirma que desde ese momento pasaría a pagar 35,00€ al mes por la línea que mantendría. Ahora bien, esto no ha sido así, ya que ha tenido que realizar una serie de pagos para evitar el corte de la línea. Estos pagos se desglosan de la siguiente manera:



8 de mayo: 188,10€ y 15,00€.

6 de junio: 61,20€, 11,89€ y 8,00€.

11 de julio: 131,60€.

29 de julio: 92,00€.

A pesar de lo anterior recibe diversas comunicaciones en las que se le requiere el pago de conceptos diversos, tales como penalizaciones, pagos por desconexión, facturas por líneas anteriores, etc.

También ha recibido un SMS informando de que tiene el pago pendiente de 846,71€, el cual corresponde a los dispositivos que pasan al nuevo titular.

Por su parte, la mercantil indica que el 28 de enero de 2023 la reclamante adquiere dos iPhone 14 Pro Max asumiendo un pago a plazos de 57,00€ durante 24 meses en cada línea.

Continúa diciendo que, con carácter previo al cambio de titular, se le envía una comunicación en la que se informa de que para llevarlo a cabo ha de amortizar el dispositivo. Por una incidencia no ha podido localizar el contrato del cambio de titular. Añade que no es posible trasladar la financiación de los dispositivos de un titular a otro cuando se solicita un cambio de titular, por lo que el que los adquiere es quien ha de abonar las cuotas restantes de una sola vez al traspasar la línea al nuevo titular. En consecuencia, se han emitido dos facturas (YC24001124XXXX y YC24001157XXXX) con los cargos pendientes de los dispositivos, que ascienden a 798,00€, que no han sido abonadas.

Al no haber recibido el pago de las facturas de julio y octubre de 2024 se puso en suspensión el contrato en base a las condiciones generales del servicio. Éstas incluyen cargos de 20,66€ cuando con motivo del impago se han restringido llamadas salientes y posteriormente se ha restablecido el servicio y de 9,90€ al no abonar la factura en la fecha de vencimiento.

En conclusión, solicita la reconvención de 926,61€ por las siguientes facturas:

YC240011246XXX: pendiente de pago 377,81€ de 399,00€

YC240011570563XXX: 399,00€

YC240011575XXX: 69,90€

YC240014650XXX: 35,00€

YC240016174XXX: 44,90€



### **PRETENSIONES:**

Primera: que se revise los pagos abonados, devolviéndome lo pagado de más ya que desde junio me corresponden los 35€ mensuales y solo en junio pagué 81,09€ y julio 223,60€.

Segunda: que no me corten la línea por avisarme en 2 días que he de pagar 846,71€.

Tercera: que siga con mi cuota de 35€ al mes exclusivamente por mi línea 666523XXX.

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

### **LAUDO**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR EN PARTE la pretensión del reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Para una mejor estructuración del presente laudo se analizarán las pretensiones de manera individualizada.

La primera de ellas consiste en revisar los pagos abonados. Para ello es preciso fijar un marco temporal de la relación entre las partes. La reclamante afirma haberse puesto en contacto con la empresa el 14 de mayo de 2024 para solicitar información para el cambio de titular. De las capturas aportadas por la señora Vernet, se fija el 23 de mayo como fecha de cambio de titularidad. Por lo tanto, las cuantías de las líneas que traspasa devengadas con posterioridad no le resultan exigibles.

La reclamante afirma haber pagado facturas en fechas posteriores y que, por tanto, no le correspondería pagar. La mercantil aporta las facturas emitidas desde mayo de 2024 y que se incluyen en el siguiente cuadro:

Las subrayadas en amarillo corresponden a los pagos que señala la reclamante en su solicitud de arbitraje, incluyendo las que están en verde, cuya suma es de 92,00€. Las indicadas en rojo son las pendientes de pago según la empresa. Procede ahora analizar la viabilidad del pago de las referidas facturas. La empresa aporta el historial de SMS que envía a la reclamante en los que le va informando de la deuda pendiente. El 18 de julio de 2024 se le indica que se reactiva la línea con un cargo de 20,66€. El 19 de julio se indica que la deuda es de 92,00€ y, horas después, se reactiva la línea.



El 29 de julio se vuelve a solicitar 92,00€, el cual es abonado apenas 30 minutos después. El 5 y el 12 de agosto se avisa de un cargo de 20,66€ para activar la línea. El 13 de ese mismo mes aparece por primera vez la deuda de 846,71€ que aumenta a 881,71€ el 8 de octubre.

En cuanto a la deuda que ha de abonar la reclamante, este colegio arbitral únicamente abordará en este laudo aquellas facturas que señala la empresa en su escrito de alegaciones. La reclamante hace referencia a diferentes pagos cuya naturaleza no ha quedado acreditada. En consecuencia, podrá reproducir sus pretensiones en este sentido si obtiene la documentación oportuna para, si así lo desea, presentar una nueva solicitud de arbitraje.

Es preciso destacar que la empresa no ha aportado el contrato de cambio de titular debido a una incidencia en sus sistemas, por lo que no se puede determinar el contenido o acuerdos de dicha operación. Si bien no se pone en duda la versión de la reclamante en cuanto a que algún operador le informase de que el nuevo titular pasaría a hacerse cargo de las cuotas pendientes de los móviles, este punto no ha quedado acreditado.

En nuestro ordenamiento jurídico esta figura se halla recogida en una construcción jurisprudencial denominada "asunción de deuda" que se basa en los artículos 1.221 y 1.255 del Código Civil. De una manera sencilla, se basa en que el acreedor (aquí la empresa) debe aceptar el nuevo deudor (el nuevo titular), ya que puede no ser tan solvente como el original. En el caso que nos ocupa la empresa no acepta el cambio de deudor, por lo que la reclamante es quien ha de hacerse cargo de las cuotas pendientes de los dispositivos, si las hubiere.

Otro aspecto destacable de las facturas es que algunas de ellas incluyen cargos por impago o reconexión. Si bien se mencionan en la cláusula 5.6 del documento que contiene las condiciones generales de prestación del servicio, es cierto que lo hace de manera genérica y sin determinar el importe concreto que se ha de satisfacer por tales conceptos, remitiéndose al siguiente enlace: <https://www.yoigo.com/ayuda/cuales-son-los-gastos-generados-porfalta-de-pago>.

Esta práctica contraviene lo establecido en el 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, especialmente el artículo 80.1 a), cuyo contenido es el siguiente:



*Artículo 80. Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente.*

*1. En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que promuevan las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos:*

*a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.*

Este colegio arbitral ha intentado acceder copiando dicho enlace y aparece un mensaje de error. Si se hace click directamente en el PDF remite a la página principal de Yoigo. Por lo tanto, este colegio arbitral considera improcedente la aplicación de tales cargos. Además, la mercantil no ha acreditado si la reclamante tuvo acceso siquiera al documento de condiciones generales con carácter previo a la contratación. Tampoco se ha probado la falta de pago de las facturas que motivan la aplicación de tales cargos.

En definitiva, la reclamante deberá hacerse cargo de las cuantías que queden pendientes de pago de las facturas reclamadas por la empresa en su escrito de alegaciones que comprendan consumos hasta el 23 de mayo de 2024 de las líneas traspasadas a otro titular. De esas facturas se deberán eliminar los cargos en concepto de reconexión y falta de cobro. También deberá abonar las cuantías pendientes de los iPhone.

Por su parte, la mercantil deberá ajustar la facturación de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo anterior, devolviendo lo pagado de más, en su caso, por la reclamante.

Según los cálculos de este colegio arbitral, a la deuda de 926,61€ se le deben restar 44,98€ por los conceptos improcedentes de impago y restablecimiento. En total la deuda se fija en 881,63€.

La segunda pretensión consiste en que no le corten la línea por avisarle con pocos días de antelación. La reclamante, en un correo electrónico enviado a esta Junta Arbitral el 8 de enero de 2025, informa de que ha cambiado de número de teléfono, por lo que resulta inviable manifestarse al respecto.



En cuanto a la tercera y última pretensión, debe enlazarse con las dos anteriores. En consecuencia, este colegio arbitral considera que debe aplicarse una cuota de 35,00€/mes a partir del 23 de mayo de 2024, ya que es la fecha en la que la reclamante sólo mantiene la línea acabada en 939. Esta afirmación se sustenta en la grabación aportada por la señora Vernet y por las facturas ofrecidas por la mercantil.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en derecho lo siguiente:

La deuda de la reclamante se fija en 881,63€. Este importe procede de eliminar aquellos importes devengados con posterioridad al 23 de mayo de 2024 de las líneas traspasadas y los relativos a cargos o penalizaciones por impago o reconexión. Se incluyen los importes pendientes de pago de los iPhone y la línea 939 con una cuota de 35,00€/mes.

Para efectuar el pago la reclamante dispondrá del plazo máximo de TRES MESES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Se facilita captura de pantalla con los métodos de pago facilitados por la empresa:

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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 12 de noviembre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Josep Campins Crespi

Pere Llinàs García