



LAUDE ARBITRAL

Exp. n.º 559/2024

A Palma, el dia 23 de gener de 2025

PARTS

Reclamant: Sra. XXXXXXXXXXX amb DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles S.A.U., amb el nom comercial Yoigo.

OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ:

La reclamant manifesta que va demanar el 25 de març de 2024 a una tenda a Terol la portabilitat d'un mòbil, TV, internet a casa i una línia mòbil addicional. Que li digueren que en 2 dies estaria però va indicar que fins dia 30 de març no arribaven a Mallorca. Que el preu era de 54€ durant 12 mesos amb 3 mesos de permanència, amb un terminal bàsic per 0€. Fins el 3 d'abril no tingueren telèfon i passaren 15 dies sense telèfon i 1 mes sense TV. El terminal gratuït no ha arribat mai.

L'empresa al·lega que el contracte es signa el 3 de juny de 2024 i que l'oferta que aporta el client és d'una oferta publicada per Endesa anterior, concretament de data de validesa entre el 1 de març i el 17 de març.

PRETENSIONS:

Que es compleixin els requisits contractats (54€) i rebre el terminal.

Devolució diferència de la factura de 30.6.24 que va ser de 70,24€.

LAUDE:

D'acord amb la documentació obrant a l'expedient i amb les al·legacions aportades per les parts aquest àrbitre decideix ESTIMAR PARCIALMENT les pretensions de la part reclamant en base a les apreciacions següents:

Abans de tractar les dues pretensions cal indicar que el retràs en l'activació del servei s'inclou a la redacció, però no es fa cap pretensió. No obstant, de la resposta de l'empresa es dedueix que s'han fet abonaments relatius a aquest retràs.

En relació a la tarifa de 54€, segons l'empresa aquesta preu era durant 3 mesos, al tenir una promoció de 15€ durant 3 mesos a la fibra. Apareix així al contracte. El que no queda clar és si a la tenda s'informà correctament.

Així, una vegada passen els 3 mesos el preu puja a uns 69€ mensuals i per tornar a 54€ mensuals es negocia una baixada de la velocitat de la fibra, que s'aplica l'11 de juliol.



En aquest cas, apareix una discrepància entre el contracte original que indicava correctament el descompte, i la possible informació facilitada a tenda, que potser no coincidia amb el contracte. Com aquesta informació és verbal i no ha quedat registrada, a pesar de que la informació precontractual s'ha d'incloure al contracte, no es pot donar-li prioritat, perquè no coincideix amb el firmat.

Així en dret es resol que:

1 Yoigo respecti els 54€ mensuals durant 12 mesos des de l'11 de juliol, a pesar de que la velocitat actual es de 500mb i no de 1000mb, perquè hi ha un segon contracte que modifica el primer.

2 S'elimini la permanència, si n'hi hagués, donada la possible discrepància entre el signat i la informació precontractual facilitada.

3 No es rectifiquin les dues factures ja emeses. Pel mateix motiu que es resol eliminar la permanència (el dubte raonable), en dret s'ha de respectar el contracte signat.

4 En relació al terminal, i donat que la reclamant té la tarifa "sinfin" y que a al web de Yoigo hi ha 2 terminals gratuïts, 2 terminal a 0,25€/24 mesos, i altres a menys de 2 euros al mes, es resol que sigui la reclamant qui el triï i així pugui comparar característiques, especialment pel fet de que rebre el terminal suposarà permanència.

Notifiqui's a les parts aquest laude, fent-los saber que té caràcter vinculant i executiu des del dia de la notificació. Contra aquest, cal interposar acció d'anul·lació, davant la Sala Civil i Penal del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, d'acord amb el que preveu l'art. 40 i següents de la Llei d'Arbitratge 60/2003, de 23 de desembre, dins dels dos mesos següents a la seva notificació o, si s'hagués sol·licitat correcció, aclariment o complement del laude, aquest termini es comptarà des de la notificació de la resolució de la sol·licitud esmentada, o des de l'expiració del termini per adoptar-la. Les parts també poden sol·licitar dins dels deu dies següents a la notificació del laude, la correcció, l'aclariment, el complement o la rectificació a què es refereix l'art. 39 de la Llei d'Arbitratge.

I, perquè consti, signa aquest laude l'àrbitre en el lloc i la data assenyalats.

Palma, a la data de la firma electrònica

L'ÀRBITRE

Francesc Artigues Ramis