



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 817/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece representado por la Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX, que participa en la audiencia mediante videoconferencia.

Reclamada: Xfera Móviles, SAU, con NIF A8252XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El Sr. XXXXX interpuso una solicitud de arbitraje en fecha 31 de octubre de 2024. Esta solicitud estuvo precedida de una reclamación presentada el 16 de noviembre de 2023, que dio lugar a la apertura del expediente DE 6580/2023.

De acuerdo con el contenido de la reclamación y de la solicitud de arbitraje, la parte reclamante expone, en resumen, los siguientes hechos:

En mayo de 2020, aproximadamente, contrató con la empresa los servicios de telefonía móvil e internet, y en septiembre de 2023 contrató el servicio de telefonía con otra compañía, que gestionó la portabilidad, pero no la baja de la línea fija. Cuando se percató, contactó con Yoigo y le facilitaron el número 62262XXXX para solicitar la baja, con la advertencia de que antes debía pagar el gasto generado por no haber dado de baja el servicio de internet.

A finales de octubre llamó y pagó. Seguidamente llamó al mismo número para tramitar la baja, pero la única opción era esperar a que un operador le atendiera. Dado que la espera resultaba larga, el 31 de octubre de 2023 remitió un correo electrónico comunicando la intención de dar la baja la línea 87123XXXX; que había resultado difícil contactar con un operario; y que había pagado la deuda pendiente.

Respecto de la reclamación de la empresa de devolución del router vía SMS, se expone que el Sr. XXXXX es prácticamente invidente y sufre una enfermedad degenerativa, por lo que tuvo que vender su vivienda y no es posible recuperar el router.

En el correo enviado a la compañía se dejó un número de contacto al que la empresa hubiera podido responder y solicitar la devolución del router.

PRETENSIONES

1. Dar de baja cualquier contrato con la empresa desde el momento en que se pagó la deuda.
2. Que no se tenga en cuenta el importe que solicita la empresa en concepto del router, por mala praxis.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Por medio de escritos de 27 de noviembre de 2024 y 2 de enero de 2025, la compañía manifiesta, en resumen, que su oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, excluye las reclamaciones por discrepancias en facturas con una antigüedad superior a seis meses y que opta expresamente a que el arbitraje sólo se pueda resolver en derecho.

La empresa dio respuesta a la reclamación con expediente DE 6580/2023 en varias ocasiones, a las que se remite.

El reclamante solicitó portar las líneas 62232XXXX y 61020XXXX día 17 de agosto de 2023, sin constancia de que se solicitara la baja del servicio de fibra y línea fija 87123XXXX. La petición de portabilidad de una parte del servicio convergente no produce la baja.

El día 27 de enero de 2024 se cursó la baja del servicio de fibra y línea fija 87123XXXX.

Desestima la devolución de las cuotas emitidas después de la portabilidad de la línea móvil. Figuran pendientes de pago las facturas correspondientes a los meses comprendidos entre octubre de 2023 y enero de 2024.

Consta pendiente de pago la factura YP24001XXXX correspondiente al cargo por no devolución del router. A pesar de haber sido informado mediante mensaje de texto, el cliente no devolvió el router en el plazo indicado en su contrato. Adjunta prueba de las comunicaciones.

Se ha cargado el importe de 121€, de acuerdo con las Condiciones Específicas de Servicios de Telefonía Fija y Acceso a Internet Banda Ancha y al contrato, que adjunta.

Solicita la reconversión de 318,59€.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Si bien el laudo arbitral tiene carácter vinculante y ejecutivo, la sumisión al arbitraje de consumo como sistema de resolución extrajudicial de conflictos, tiene carácter voluntario para las partes. En este marco, debe tenerse en cuenta que es habitual que las empresas se sometan a arbitraje de manera condicionada, a través de una oferta pública de adhesión limitada. En este sentido, la oferta pública de adhesión de Xfera Móviles, SAU vigente en la fecha de la solicitud de arbitraje, somete a este sistema las controversias de su marca Yoigo de manera limitada, con una serie de exclusiones acerca de las cuales no es posible emitir un pronunciamiento mediante la vía arbitral.



Entre las exclusiones estipuladas por la compañía se encuentran las discrepancias derivadas de facturas emitidas con una antigüedad superior a seis meses a contar desde la fecha de la solicitud de arbitraje.

De acuerdo con la documentación que consta en el expediente, la solicitud de arbitraje fue interpuesta día 31 de octubre de 2024 y la facturación objeto de controversia es la relacionada con el período comprendido entre octubre de 2023 y enero de 2024.

Sin perjuicio de lo anterior, se aprecia que la empresa mantiene una postura contradictoria en sus escritos de alegaciones: por una parte, esgrime la exclusión basada en la antigüedad de las facturas superior a seis meses desde la fecha de la solicitud de arbitraje; por otra, formula reconvencción en relación con las mismas facturas.

De conformidad con todo lo expuesto, cabe concluir que el órgano arbitral debe inhibirse de pronunciarse acerca de las pretensiones formuladas por la parte reclamante y respecto de la reconvencción formulada por la compañía, en base a las exclusiones contenidas en la oferta pública de adhesión de Xfera Móviles, SAU, vigente en la fecha de la solicitud de arbitraje.

En consecuencia y de acuerdo con el artículo 44.2 c del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, debe darse por terminado el procedimiento arbitral sin entrar en el fondo del asunto, al resultar imposible la prosecución de las actuaciones, quedando expedita la vía judicial.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós