



**LAUDO ARBITRAL**

**Exp. n.º 821/2024**

En Palma, el día 22 de enero de 2025

**PARTES**

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

**Reclamada:** Telefónica de España S.A.U.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El reclamante manifiesta que contrató una tarifa de 50g a 5g y un móvil por 34€ al mes. Que no tienen ni 5g ni el terminal. Compra entonces un terminal, pagando 160€.

La empresa alega que intentando satisfacer las pretensiones del reclamante se gestionó el cambio a Tarifa Móvil Ilimitada Plus x2 tal y como se informó al reclamante el 03-10-2024 por una tarifa mensual de 49,95€ (impuestos incluidos), y en compensación a las molestias ocasionadas, se tramitó oferta de cuotas a 34,95€ durante doce meses, que finaliza el 08-12 2025.

**PRETENSIONES:**

Que se cumpla el contrato y se les permita obtener un terminal cuando se necesite o que se les indemnice con 160€ pues han tenido que comprarlo.

**ANALISIS DE LA FACTURACIÓN Y DE LOS HECHOS:**

Durante la audiencia falta por concretar el precio que se ofertó. La parte reclamante alega que el precio era de 34€ con el terminal. Serían 24€ de tarifa y 10€ del terminal. No dispone de prueba.

La empresa reconoce, tras localizar la oferta, que se ofreció una tarifa de 24,85€, aunque serían 20gb y no 50gb como alega la parte reclamante, a lo que habría que añadir 12,20€ del terminal.

Así, la oferta que indica el reclamante sería de 34€ y la de la empresa 37,05€.

**LAUDO:**

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN las pretensiones de la reclamante, y en equidad se resuelve lo siguiente:

Se le ofrezca al reclamante la tarifa de la que dispone actualmente, la de 50gb, a 24,85€ al mes, al menos hasta el 8 de diciembre de 2025.

Las facturas ya emitidas, en todo lo que supere ese importe, deben generar un abono.



Las facturas por emitir, deberán ajustarse a 24,85€. Tanto puede aplicarse directamente el precio en la factura como mantener los 34,95€ que se cobran actualmente y generar un abono de 10,10€.

En cuanto al terminal, al aplicar la oferta de 24,85€ (y no la de 34), no cabe añadir al laudo la entrega de un terminal, pues no se estaría pagando. No obstante, si el reclamante quiere disponer de un terminal a plazos, Movistar debería poder ofrecerlo, incluyendo la cuota correspondiente.

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, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis