



## **LAUDO ARBITRAL**

**EXPTE 3/2025**

### **PARTES**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**Reclamada:** XFERA MÓVILES, S.A.U.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Penalización por la no devolución del equipo cedido por la compañía en el plazo establecido, tras haberse dado de baja de los servicios.

### **PRETENSIONES DEL RECLAMANTE**

Que se anule el cargo reclamado por la no devolución de 121€ y una indemnización por daños y perjuicios.

### **HECHOS**

El 22/12/2023 la reclamante se dio baja de los servicios de telefonía e internet de XFERA MÓVILES, S.A.U., (en adelante YOIGO). Tras contactar con la empresa para solicitar los trámites para la devolución del equipo en cesión (router) esta le comunica que recibiría las instrucciones posteriormente, debiendo esperar hasta entonces.

Dicha comunicación se realiza en el teléfono informado por la clienta en el proceso de alta de los servicios, al parecer sin estar ya operativo el mismo por lo que no se produjo la notificación de manera efectiva, sino meros intentos fallidos al mismo número de teléfono. Tras transcurrir un par de meses sin la devolución del equipo, se le carga en cuenta el importe de 121€ correspondiente a la valoración del router no devuelto, tal y como señalan las condiciones del contrato firmado.

Con fecha 20/2/2024, casi dos meses después desde la fecha de baja de los servicios, la reclamante realiza la devolución del router a través de Correos y solicita a Yoigo la devolución del importe cobrado, procediendo a la posterior devolución del recibo ante la negativa de la empresa.

En las últimas alegaciones de YOIGO de fecha 4/2/2025 la empresa decide por "referencia comercial" la anulación de la factura por importe de 121€ impuestos incluidos.



## **MOTIVACIÓN**

De acuerdo con las condiciones generales contractuales de Yoigo, en su apartado 9, se establece:

*El Cliente se obliga a devolver el Equipo a YOIGO en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de YOIGO, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio. Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, deberá abonar a YOIGO la cantidad que se especifica en la carátula del Contrato.*

Por su parte, el contrato de alta contiene como condición particular:

*El cliente se compromete a devolver los equipos de conexión (router) si se da de baja en el servicio, o a abonar la cantidad de 150€.*

Por otro lado, observamos que la cliente dio un móvil de contacto 63477XXXX y un correo electrónico en los datos particulares del contrato.

Del relato fáctico y las alegaciones de las partes, se deduce que Yoigo tiene un procedimiento concreto de devolución de los equipos cedidos durante la permanencia en la empresa, por el cual es ella la que comunica al cliente el momento y procedimiento, indicando un código de devolución, que ha de utilizar el cliente para proceder a la devolución del equipo.

Sin embargo, ese procedimiento excede de las obligaciones a las que está sometido el cliente, quien únicamente debe cumplir con su obligación de “devolver el equipo” como indican las condiciones contractuales tanto específicas como generales.

En las alegaciones de la compañía no se discute, por lo que se da por cierto, que la clienta contactó con la misma para realizar la devolución del router, interesando le informaran del proceso.

A partir de ese momento, la reclamante está “cumpliendo” con su obligación de devolución, y es la empresa quien le impide o retrasa la misma, dilatando el proceso de devolución sin motivo justificado.

Además de eso, la compañía afirma que comunica por SMS el proceso de devolución a la cliente, sin recibir respuesta, tras muchos intentos fallidos.



Llama la atención que, tras los numerosos intentos de contactar sin éxito, la compañía no intente otro medio de comunicar con la reclamante, como utilizar el correo electrónico facilitado en el contrato de alta, el número portado a la compañía, que es el efectivamente utilizado por la clienta, y, por último, la posibilidad de comunicar por correo certificado al domicilio declarado en el alta de los servicios.

Todo lo anterior teniendo en cuenta que es la compañía y no la clienta quien paraliza la devolución solicitada retrasándola a un momento posterior, y, por tanto, corresponde a aquella la diligencia de contactar con su cliente usando los medios a su alcance, cosa que no queda acreditada.

Sí queda acreditada desde el principio la voluntad de devolución del equipo por la reclamante. Y también, que el plazo de devolución solo puede contar desde el momento en que Yoigo comunica fehacientemente al cliente cómo tiene que devolver el equipo, si éste lo ha solicitado, como es el caso.

Por tanto, dicho plazo habría que trasladarlo, no a la baja de los servicios, sino al momento en el que Yoigo comunica a la cliente el código de devolución, a finales de febrero de 2024, procediendo a la devolución el 20 de febrero.

De no ser así, se estaría trasladando al cliente la responsabilidad de una dilación en el proceso de devolución, y de la efectividad de la notificación, lo cual no es aceptable, ya que el cliente tiene derecho a la devolución inmediata de los equipos y Yoigo la obligación de ofrecer un modo de entregarlos sin más dilaciones ni notificaciones posteriores.

En cualquier caso, en las alegaciones últimas de la compañía de fecha 4/2/2025 se declara la voluntad de anular la factura del cargo de 121€ reclamada a la cliente.

En relación a la reclamación de indemnización por daños y perjuicios, no queda acreditado ni concretado cuáles son, más allá de las molestias ocasionadas, por lo que no ha lugar a pronunciarse sobre ellos.

Por todo lo anterior, emito el siguiente



## **LAUDO**

Se estima parcialmente la reclamación de la Sra. XXXXX, en los siguientes términos:

- Queda anulada la factura y, por tanto, la deuda de 121€ impuestos incluidos, correspondiente a la no devolución en plazo del router cedido por la empresa, no pudiendo ser reclamada por la empresa Yoigo ni cedida a terceros para el recobro.
- Yoigo dispone de un plazo máximo de 10 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la notificación de este laudo, para excluir los datos personales de la reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo en el que pudiera estar inscrito.
- No ha lugar a indemnización por daños y perjuicios.

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.