



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 487/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Yoigo, marca comercial propiedad de Xfera Móviles, S.A.U., que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 17 de octubre de 2024, y acudiendo a la audiencia con escrito de 11 de noviembre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante solicita que se anule una factura recibida sin tener ningún servicio contratado con la compañía reclamada. Además de reclamar una compensación por daños y perjuicios.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX explica en su escrito de reclamación, como el 10 de junio de 2024, se pasó al cobro por parte de Xfera Moviles, un importe de 168,19 euros.

El consumidor ya no tenía ninguna relación contractual con la empresa de telecomunicaciones, esta se dio por terminada en 2020. Por lo que después de solicitar información sobre dicho importe o factura justificativa y no recibirla, se ordena a la entidad bancaria que devuelva el cobro realizado, la no tener ninguna justificación. Posteriormente, recibe un correo electrónico exigiendo el pago de la "deuda", con la amenaza de incluir sus datos en listados de morosidad, sino se abonaba en 5 días.

Se contacta con Yoigo, y no consiguen ninguna información del cargo que la empresa le reclama, incluso los datos de los que dispone Yoigo no están actualizados, preguntándose como los han obtenido. Aún así aceptan abonar el importe reclamado, sin conseguir documento justificativo como sería una factura. Se adjunta correo electrónico recibido y extracto del pago realizado. Por ello, se solicita la devolución de la cantidad abonada, más una compensación por los daños y perjuicios ocasionados, exigiendo la justificación de la deuda que se reclamaba y el origen y el borrado de los datos de carácter personal que está usando la empresa reclamada con la cual no les une ninguna relación contractual.

Una vez tenida en cuenta la reclamación del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la operadora Yoigo, propiedad de Xfera Móviles S.A.U., que respondió a la misma, con un primer escrito de alegaciones de fecha 26 de agosto de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La operadora, tras revisar la reclamación efectuada por el Sr. XXXXX, explica que, no han sido capaces de localizar la factura que justifique el importe reclamado por “una incidencia en sus sistemas”.

Se indica, que el importe abonado por el consumidor será devuelto en su cuenta en un plazo estimado de 60 días.

En cuanto a la indemnización reclamada, se indica que, en su oferta de adhesión al sistema arbitral, además de la resolución de acuerdo a derecho, se excluye los pronunciamientos en materia de daños y perjuicios de las resoluciones arbitrales. Por lo que es materia excluida de arbitraje.

En cuanto a los datos de carácter personal que reclama su anulación el consumidor, se indican unas instrucciones a seguir incompletas para el ejercicio de los derechos ARC de los datos de carácter personal.

El 7 de enero de 2025, se remite escrito de comparecencia a la audiencia, básicamente con el mismo contenido que en las alegaciones de agosto. La operadora concreta que el importe a abonar se transferirá a la cuenta bancaria del consumidor entre el 20 de enero y el 5 de febrero, sin añadir nada nuevo a lo explicado en su escrito de alegaciones.

CONCLUSIONES:

1a. Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, tras la manifestación por parte del consumidor, mostrando su acuerdo con lo propuesto por la empresa reclamada, debe dictarse laudo conciliatorio. Siempre y cuando se abone la cantidad objeto de este arbitraje al consumidor, en el período en el cual se compromete la empresa.

2a. En cuanto a las demás pretensiones, no se entra a valorar indemnización alguna por daños y perjuicios por ser materia excluida de arbitraje por la empresa.

Sobre la cancelación de los datos de carácter personal del consumidor, expresada su voluntad, y al hallarse las instrucciones incompletas, la empresa sin más trámite debe eliminarlos de sus bases de datos y sus sistemas informáticos.

Por todo lo indicado anteriormente se emite el siguiente:

LAUDO CONCILIATORIO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE ESTIMA LA PRETENSION DE EL RECLAMANTE, por lo indicado en las conclusiones de este laudo, resolviendo y ordenando la anulación y abono en el plazo comprometido por la empresa, del importe objeto de este arbitraje.
2. Por otra parte, se ordena a la empresa que elimine de sus bases de datos los datos de carácter personal que existan en sus sistemas del que es titular el Sr. XXXXX, habida cuenta de la clara voluntad expresada por el consumidor, y la incompleta información aportada por la empresa.

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 30 de enero de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell