



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 58/2025

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Xfera Móviles, S.A.U., con NIF A8252XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de 5 de febrero de 2025, el reclamante manifiesta que día 3 de febrero de 2025 recibió la llamada de un comercial, en la que se le indicó que su contrato finalizaba, que estaba obligado a renovar, y que estaría 10 días sin línea.

Al no estar conforme, contactó con Vodafone y se hizo la portabilidad.

Yoigo le reclama el pago de una penalización de 119€.

PRETENSIONES

1. No pagar la penalización.
2. Rehacer la factura para pagar el consumo y no la penalización.
3. Que la devolución de la factura no conlleve su inscripción en ningún listado de morosos.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de 25 de febrero y 13 de marzo de 2025, la compañía manifiesta, en resumen, que la llamada donde se le informó que el contrato iba a finalizar, no fue realizada por la empresa.

Aporta grabación de la contratación del descuento donde se puede comprobar que se informó que se aplicaba un 40% de descuento con una permanencia de 12 meses y un cargo por incumplimiento de permanencia de 120€ (impuestos no incluidos) prorrateables. En caso de emitirse dicho cargo, el mismo sería correcto.

La compañía opta a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho.

El reclamante mantiene una deuda de 14,90€ con la empresa, correspondiente a la factura YC25000332XXXX.



LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, se ESTIMAN las pretensiones del Sr. XXXXX, en los términos siguientes:

1. En relación con la pretensión primera, la empresa aporta copia de una grabación en la que se informa al reclamante acerca de la renovación del descuento del 40% que se le venía aplicando, por un período de 12 meses más, condicionado a una permanencia por el mismo periodo, y asociado a una penalización de 120€ (impuestos no incluidos) prorrateables, en caso de incumplimiento de la permanencia.

Sin embargo, durante la grabación no se concreta ni la fecha en la cual es aceptada la renovación, ni se hace mención al año de finalización de dicho descuento, por cuanto la referencia más explícita que se realiza acerca del intervalo temporal de aplicación, consiste en mencionar que el descuento sería aplicable “desde el día 1 de este mes hasta el 1 de octubre del año que viene”.

En esta tesitura, dado que la empresa no acredita cuál era la vigencia del compromiso de permanencia, no resultaría aceptable, en su caso, la exigencia de ninguna penalización, a tenor de la falta de concreción respecto de las fechas que atañen a dicho compromiso.

2. La pretensión segunda debe ser puesta necesariamente en conexión con la pretensión primera, toda vez que se ha considerado improcedente una hipotética exigencia de pago de importes en concepto de penalización.

Por ello, en el supuesto de que se hubiera emitido alguna factura que incluyera un cargo en concepto de penalización, el mismo debería ser eliminado.

No obstante, debe aclararse que no consta en el expediente ninguna factura por medio de la cual la empresa hubiera exigido formalmente el pago de una penalización.

Asimismo, debe añadirse que, en el marco de este procedimiento, la empresa reconviene únicamente un importe de 14,90€, que será abordado en el punto siguiente.

3. En su pretensión tercera el reclamante solicita no ser incluido en ningún fichero de solvencia patrimonial negativa.

Esta pretensión, debe ser puesta en relación con la reconversión efectuada por la empresa, por un importe de 14,90€ correspondiente a la factura YC25000332XXXX. Al respecto, debe señalarse que la empresa no presenta copia de la factura cuyo importe reclama.



Sin embargo, en la fecha de la audiencia el reclamante aportó una copia de un documento de emisión de transferencia de fecha 19 de marzo de 2025 en favor de la compañía, por una cuantía de 14,90€.

Por consiguiente, debe darse por satisfecha la deuda reclamada por la empresa, sin que proceda la inscripción de los datos del reclamante en ningún fichero de solvencia patrimonial negativa al respecto.

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