



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. 61 /2025**

En Palma, el día 22 de abril de 2025, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

**PRESIDENTE:** Doña Cristina Muñoz Muñoz, propuesta por la Administración.

#### **VOCALES:**

Doña Laura Morató Pascual, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Don Pere Llinás García, propuesto por las organizaciones empresariales.

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

**Reclamada:** XFERA MÓVILES, S.A.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La consumidora adquirió un terminal el día 31 de mayo de 2024, con el pago aplazado en 36 cuotas de 3 euros y un pago final de 99€, por un precio final de 232,88 €.

El día 21 de junio de 2024 contacta con la empresa porque el teléfono está averiado y se calienta. Le indican que lo puede devolver y le entregarán otro terminal. Así lo hace, pero le llega una factura en el mes de agosto en la que le reclaman 377,35€ por el terminal, indicando que no procede el cambio porque falta el extractor SIM.

La consumidora no abona la factura porque no está de acuerdo con el pago del terminal sustituido ya que está en garantía. La mercantil reclamada suspende el servicio sin llamadas ni red wifi en su domicilio. En noviembre le llega una factura por un importe de 47,89€ con la que tampoco está de acuerdo, ya que estuvo 2 meses sin servicio. En el mes de diciembre recibe una factura por importe de 234,80€, en concepto de fibra, cargo por impago de factura, y pago del terminal Samsung Galaxy A34 5G. Finalmente solicita la baja ante la falta de servicio.



La reclamante no está conforme con el abono de los 377,25 euros que le reclaman por el teléfono, ya que estaba en garantía y fue devuelto a la empresa. Tampoco está conforme con el pago de las facturas los meses que no tuvo servicio, los cargos por impago y reconexión, ni con el pago derivado del incumplimiento de la permanencia, ya que no le dieron ninguna solución para la falta de extractor de SIM y le interrumpieron el servicio.

#### **PRETENSIONES:**

Primera: Abonar únicamente el importe pendiente de la compra del terminal por el precio que contrató, y no los 375,11€ que le reclama la empresa.

Segunda: Que no le cobren las facturas durante el tiempo en que no se prestó el servicio, ni los cargos por impago y reconexión, ni el importe por incumplimiento de permanencia.

Tercera: Fraccionar el pago del terminal

#### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA:**

Por su parte, la mercantil reclamada alega que efectivamente el 31/05/2024 la consumidora adquirió el terminal, pero que el cambio por defecto de fabricación no está cubierto por la garantía del fabricante al devolverse sin incluir el extractor de SIM. Por este motivo, reclaman el importe del terminal sin descuento por un total de 375,11€. Alegan que informaron al cliente en el momento de solicitar el cambio y que ya no es posible realizar el desistimiento del producto entregado en el mes de junio ni anular el cargo al devolver el accesorio no entregado.

Además, les constan devueltos los recibos emitidos en las fechas 1/08/2024, 1/12/2024, y 1/01/2025, por lo que el 2/09/2024 se suspendió el servicio en base a las condiciones generales del contrato, que fue reactivado el 18/10/2024. El impago implica el cargo de 20.66€ cuando por motivo del impago se han restringido llamadas salientes y restablecimiento posterior del servicio, y de 9,90€ en concepto de impago de factura. Finalmente, el cliente cursó baja de la línea 62881XXXX asociada al terminal con fecha 31/10/2024, incumpliendo el compromiso de permanencia, por lo que le reclaman la parte proporcional del descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal sustituido (192€).

De este modo, solicita la reconvención por un importe total de 660,04€, en base a las siguientes facturas:

1. Factura YGC2407292069XXXX, de 01/08/2024: 377.55€
2. Factura YGC2407292069XXXX, de 01/11/2024: 47.89€
3. Factura YGC2407292069XXXX, de 01/12/2024: 234,80€



## **LAUDO:**

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. La mercantil reclamada comparece por escrito. La reclamante comparece por teléfono y se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en la solicitud. Afirma que en ningún momento le informaron correctamente de lo que sucedía y que el móvil estaba en garantía. Entiende que la falta de extractor de SIM no invalida la garantía. Además, no tuvo opción de subsanar el problema y le suspendieron el servicio. Finalmente, se dio de baja debido a la falta de servicio.

Tras lo cual, este Colegio Arbitral, de acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones realizadas por las partes y conforme a los principios de equidad y legalidad, ESTIMA la pretensión de la reclamante atendiendo a las siguientes consideraciones:

En relación con la primera pretensión, la consumidora reclama la sustitución del teléfono por un mal funcionamiento, ya que el terminal se calienta al usarlo y está dentro del plazo establecido para la garantía del producto. La mercantil reclamada realiza una sustitución del terminal por otro, pero alega que al recibir el terminal averiado falta el extractor de SIM y no es aplicable la garantía.

La ausencia del extractor de SIM no puede impedir la aplicación de la garantía del teléfono, ya que el mal funcionamiento del terminal no está directamente relacionado con la falta de este accesorio, que no es una pieza esencial para su funcionamiento y no afecta al motivo de la falta de conformidad de la consumidora.

De acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, artículos 114 y siguientes, los bienes que el empresario entregue al consumidor deben ser conformes al contrato, y el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega y se manifiesten en un plazo de tres años. La reparación o sustitución serán gratuitas para el consumidor. En definitiva, en aplicación de la garantía del producto se sustituyó el terminal por otro de iguales características y la mercantil no puede dejar sin efecto la garantía por la falta de extractor de SIM. Por lo que la sustitución debe ser gratuita para la reclamante.

Por lo que se refiere a la segunda pretensión, los cargos por impago y reconexión, si bien se mencionan en la cláusula 5.6 del documento que contiene las condiciones generales de prestación del servicio, es cierto que lo hace de manera genérica y sin determinar el importe concreto que se ha de satisfacer por tales conceptos, remitiéndose a un enlace.



El artículo 80.1.a) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dispone que en los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, deberán cumplir los requisitos de concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

Además, el proceder de la mercantil reclamada provocó el impago y la suspensión del servicio, que no hubieran tenido lugar si, desde un principio, se hubiera atendido correctamente la reclamación de la consumidora. Por lo tanto, este Colegio Arbitral considera improcedente la aplicación de los cargos por impago y reconexión.

Respecto al pago del importe relativo al descuento aplicado al terminal por incumplimiento de permanencia, la reclamante deberá hacerse cargo de las cuantías que queden pendientes de pago de la compra del terminal, ya que no puede considerarse que ha incumplido el plazo de permanencia acordado, debido a que la mercantil ha forzado la baja suspendiendo el servicio y no respondiendo adecuadamente a la falta de conformidad de la consumidora.

En cuanto a la tercera y última pretensión, relativa al fraccionamiento del pago del terminal, este Colegio Arbitral considera que la mercantil debe ajustar la facturación a la capacidad de pago de la reclamante para no ocasionarle más perjuicios, por lo que se establece que la consumidora podrá abonar, si así lo desea, la deuda pendiente en un único pago o fraccionado en 6 cuotas mensuales, a partir del 1 de julio de 2025.

Por lo tanto, ese colegio arbitral resuelve lo siguiente:

La deuda de la reclamante se fija en un importe total de 227,90€.

El pago podrá realizarse en 6 cuotas mensuales de 37,99€ cada una.

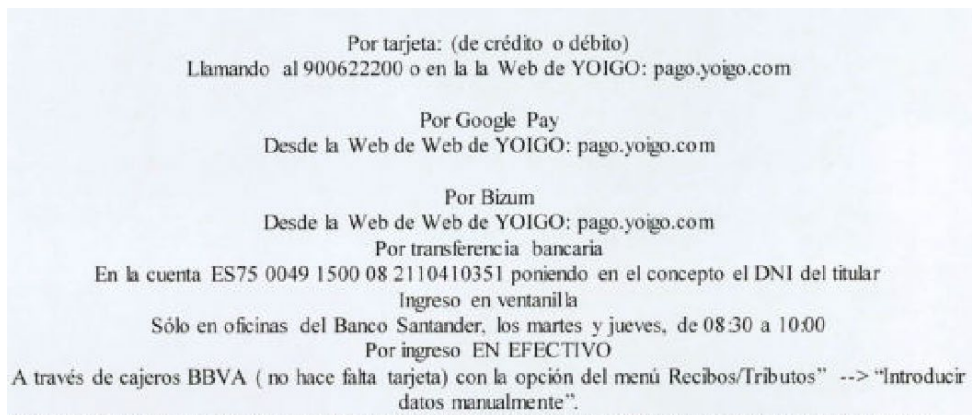
Este importe procede de eliminar aquellos importes devengados por compensación por falta de servicio, impago y reconexión y penalizaciones por incumplimiento de permanencia. Se incluyen los importes pendientes de pago del terminal.

1. Factura YGC2407292069XXXX, de 01/08/2024: 377,55€ (no procede el pago del terminal en garantía y que está en posesión de la mercantil reclamada).
2. Factura YGC2407292069XXXX, de 01/11/2024: 47,89€ (no procede el pago servicio de fibra, pero sí el pago de la cuota 5 del terminal por 3€).



- Factura YGC2407292069XXXX, de 01/12/2024: 224,90€ (32,90€ por el servicio y 192€ por el importe pendiente de pago por el terminal, cuotas 6 a 36 y cuota pago final). No procede el pago del importe de 9,90€ por impago de factura.

Para efectuar el pago, la reclamante utilizará los métodos de pago facilitados por la empresa en sus alegaciones. Se facilita captura de pantalla:



Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL