



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 130/2025**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXX con NIE 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 entrada de 10 de marzo de 2025, el reclamante manifiesta que fue cliente de la compañía entre diciembre de 2018 y noviembre de 2024, en relación con una línea 678297XXX, una línea fija y el servicio de internet.

Desde diciembre de 2024 es cliente de Vodafone, pero Yoigo le envió dos facturas (diciembre de 2024 y enero de 2025) por un importe de 98€, en relación con la línea 62286XXXX, que fue abierta sin su permiso.

Solicitó a la empresa prueba de la contratación (contrato firmado o grabación), pero la empresa no le facilitó ningún documento.

Una gestoría de la empresa le dio cinco días para abonar el importe de 98€.

#### **PRETENSIONES**

En el transcurso de la audiencia el reclamante concreta que solicita el reintegro del importe de 98€ que tuvo que pagar a la compañía.

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

1. Mediante escrito de 21 de marzo de 2025, la empresa manifiesta, en síntesis, que el cliente aceptó la contratación de la línea 62286XXXX con fecha 4 diciembre 2019 y que las facturas son correctas. Adjunta copia del contrato.
2. Por medio de escrito fechado el 22 de abril de 2025, la compañía manifiesta que el reclamante solicitó la portabilidad de la línea 678297XXX con fecha 25 de noviembre de 2024. No tiene constancia de que se solicitase la baja del servicio de fibra, de la línea fija 87173XXXX y de la línea móvil 62286XXX en la fecha indicada. El reclamante no aporta prueba que lo justifique.



La petición de portabilidad de una parte del servicio convergente no produce la baja del resto de servicios activos.

Con fecha 31 de enero de 2025 se produjo la baja del servicio de fibra y línea 87173XXXX, y de la línea 62286XXXX.

Desestima la devolución de las cuotas emitidas tras la portabilidad de la línea móvil principal, en base al punto 6 de las Condiciones Particulares del Servicio Convergente.

El cliente aceptó la contratación de la línea 62286XXXX día 4 de diciembre de 2019 en una tienda. Adjunta contrato firmado.

Inicialmente, la tarifa contratada era La Dúo. Tras la baja de la línea 67829XXXX (principal), esta línea cambió de tarifa, ya que la tarifa La Dúo Principal no es posible mantenerla. Las facturas son correctas. Adjunta el contrato.

### **LAUDO**

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Aporta la empresa un contrato de 4 de diciembre de 2019 en relación con la línea 62286XXXX, en el cual se reflejan los datos identificativos del Sr. XXXXX, su domicilio, su dirección de correo electrónico y su teléfono (67829XXXX) como número de contacto.

Dicho contrato figura firmado manualmente y, junto a la firma, consta el sello del distribuidor.

Expuesto lo anterior, aún cuando el contrato aportado por la empresa tenga una apariencia verosímil y se aprecie una rúbrica que podría corresponderse con la del reclamante, no puede perderse de vista que el Sr. XXXXX sostiene en todo momento que la firma que figura en el contrato no es suya y que fue falsificada.

En esta tesitura, debe señalarse que el artículo 2.2 *a* del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, dispone que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias en las que existan indicios racionales de delito.

Por consiguiente, en vista de la postura firme del reclamante de no reconocer la firma del contrato como propia y de considerar que dicho documento ha sido falsificado, en virtud de los artículos 2.2 *a* y 44.2 *c* del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, procede dar por terminadas las actuaciones sin entrar en el fondo del asunto, al resultar imposible la prosecución de las actuaciones en la vía arbitral, quedando expedita la vía judicial a fin de que el Sr. XXXXX pueda defender sus intereses a través de la misma, en caso de considerarlo oportuno.



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