



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 323/2023

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles, SA (Yoigo) que comparece en este trámite mediante escrito de alegaciones de fecha 26 de mayo de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que un comercial de Yoigo contactó con él a través de Whatsapp para hacerle una oferta de fijo, fibra y una línea móvil por 26,80€ al mes, lo cual contrató.

El primer mes se le han cobrado 55,83€, por lo que se puso en contacto con la compañía para reclamar este hecho, a lo que le contesta que su comercial no contesta a sus correos.

Además, indica que le obligaban a pagar un año de contrato fijo para darle de baja, a pesar que ya desde el primer mes comunicó a la empresa que ya no quería seguir con la misma.

La empresa alega que ha comprobado que el 26 de septiembre de 2022 se hizo al reclamante la siguiente oferta:

Línea 631102203: La Sinfín Infinitos Gb Pro

Línea 871741485: FIBRA 1 Gb

Línea 601507280: Dúo Principal

El importe total sería de 26,80€ al mes, siempre que no se hicieran consumos fuera del plan de precios.

Debido a que la oferta no se ha aplicado hasta el momento, ha anulado el exceso facturado, que asciende a 92,80€ (sin impuestos), el cual ha sido anulado de la deuda. Continúa diciendo que la oferta no era correcta, por lo que no es posible aplicarla por incompatibilidad en los sistemas. Así pues, en aplicación de sus Condiciones Generales del Servicio Postpago y de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el 25 de mayo de 2023 informó mediante SMS que a partir del 1 de julio de 2023 la cuota pasaría a ser de 77,44€ (impuestos incluidos).

Por último, sostiene que hasta la fecha del cambio el precio será el ofrecido inicialmente y que el reclamante tiene una deuda de 88,95€ (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2022, así como enero, febrero y marzo de 2023.



PRETENSIONES:

Primera: dar de baja mi número de teléfono.

Segunda: daños y perjuicios por estar incomunicado y ser obligado a cambiar de teléfono.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, debe fijarse la fecha de la contratación. La mercantil indica que fue el 26 de septiembre de 2022 y según consta en capturas de Whatsapp aportadas por el reclamante se hace la oferta el 24 de septiembre. Por lo tanto, debe fijarse la primera como la inicial.

En segundo lugar, procede un análisis de la facturación. Por un lado, la cuota ofrecida era de 26,80€ según indican ambas partes. Por otro lado, a continuación se muestran los importes de las facturas aportadas por la mercantil:

Periodo	Importe (imp. incl.)	Consumo adicional (imp. incl.)
28/09/2022-30/09/2022	3,29€	
05/10/2022-31/10/2022	55,83€	2,79€
01/11/2022-30/11/2022	53,58€	0,24€
01/12/2022-31/12/2022	64,95€	
01/01/2023-31/01/2023	3,00€	
01/02/2023-28/02/2023	3,00€	
01/03/2023-22/03/2023	1,39€	
Total	185,04€	



De haberse aplicado la tarifa ofrecida, el cuadro sería el siguiente:

Periodo	Importe (imp. incl.)	Consumo adicional (imp. incl.)
28/09/2022-30/09/2022	3,29€	
05/10/2022-31/10/2022	26,80€	2,79€
01/11/2022-30/11/2022	26,80€	0,24€
01/12/2022-31/12/2022	26,80€	
01/01/2023-31/01/2023	3,00€	
01/02/2023-28/02/2023	3,00€	
01/03/2023-22/03/2023	1,39€	
Total	94,11€	

La diferencia entre ambas cuantías es de 90,93€.

En tercer lugar, es preciso añadir que el reclamante ya ha pagado 55,83€, cuantía coincidente con la factura que comprende del 5 al 31 de octubre de 2022.

Por lo tanto, si se le ha facturado un total de 94,11€ y ya ha abonado 55,83€, queda pendiente un importe de 38,28€ y no los 88,95€ que afirma la empresa.

En cuarto lugar, en cuanto a la solicitud de baja del reclamante, debe estimarse debido a que existe un incumplimiento contractual por parte de la empresa al no respetar la tarifa ofrecida. El reclamante tiene derecho a que pueda darse de baja conservando sus números de teléfono para portarlos a un nuevo operador.

Si bien durante la audiencia dijo que estaba en otra compañía, no ha quedado acreditado que comunicara a la reclamada su intención de darse de baja, aunque se deduce de la facturación que ya no hacía uso de los servicios desde la factura del 1 al 31 de diciembre de 2022.

En quinto lugar, este árbitro decide no entrar en el fondo del asunto en lo relativo a la indemnización por no haberse presentado documento alguno que permita su cuantificación. Por lo tanto, el reclamante podrá reproducir esta pretensión en una nueva solicitud de arbitraje de consumo si aportara la documentación oportuna.



Por lo tanto, este árbitro resuelve en derecho lo siguiente:

El reclamante deberá abonar a la empresa un total de 38,28€ en el plazo máximo de tres meses a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. La empresa deberá dar de baja al reclamante y permitir la portabilidad de sus números de teléfono en el plazo máximo de 15 días a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. No podrá cobrarle permanencia, penalización o concepto similar alguno.

No entrar en el fondo del asunto en cuanto a la indemnización.

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 mayo de 2023

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez