



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 180/2025

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: XFERA MÓVILES, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 7 de enero de 2026 la parte interesada solicitó los servicios de la compañía telefónica para la portabilidad de la línea telefónica.

Durante el proceso de contratación telefónica, el operador informó expresamente, tal como consta en la grabación de la llamada, de que disponía de un plazo de 14 días naturales para ejercer el derecho de desistimiento. Sin ningún tipo de penalización ni coste, incluso la instalación. Lo cual confirmó en varias ocasiones durante dicha grabación.

Dentro del plazo legal, la parte interesada procedió a ejercer su derecho de desistimiento, comunicándolo a la compañía telefónica en fecha 9 de enero de 2026, dos días después de la contratación. Sin embargo, la empresa emitió factura por importe de 242€ en concepto de gastos de instalación. Lo cual, la parte interesada, considera improcedente ya que la instalación se realizó el día 8 de enero de 2026, dentro del plazo de desistimiento.

El día 24 de marzo de 2026 se interpuso, mediante llamada telefónica, la reclamación a la compañía, negándole la reclamación y abriendo una incidencia. A día de hoy todavía no ha habido respuesta por su parte. El mismo día se envió un correo electrónico para interponiendo la reclamación.

Se aporta grabación de voz entre la mercantil y la parte interesada en la que, en el minuto 5, la parte interesada le pregunta si puede desistir, a lo que la persona que está al otro lado del teléfono, en representación de la empresa, le responde literalmente:



“Sí, tiene catorce días para ejercer su derecho a desistimiento una vez instalado empiezan a contar esos 14 días y la permanencia que te ponemos es de un año. Entonces, si tú te das de baja antes del primer año, debido al descuento que te hemos realizado, la penalización sería de 193,42€, eso por parte del descuento. Y como la instalación tampoco la pagas, por esa parte son tres meses de permanencia. Entonces, si tú te das de baja antes de esos tres meses son 242€”. La parte interesada le vuelve a preguntar: Entonces, tengo catorce días de desistimiento desde la instalación, si desistiera dentro de ese plazo no tendría que pagar nada, ¿verdad? A lo que le responde el comercial: “Efectivamente. No pagas nada”.

PRETENSIONES:

1. Que se admita la reclamación.
2. Que la empresa anule la factura emitida de 242€.
3. Que se reconozca el derecho a la interesada de desistir del contrato sin penalización alguna.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada manifiesta que, ejerció el derecho de desistimiento en el plazo de 14 días. Asimismo, se indica que el titular asumió un compromiso de permanencia de 3 meses debido al descuento de 242€ realizado por la compañía telefónica en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet.

Se adjunta contrato <<(…), en caso de que el Cliente cancele anticipadamente el pedido una vez iniciados los trabajos de instalación (...), el Cliente deberá devolver a ***** la cantidad relativa al descuento>>, por lo que al cliente le corresponde devolver a la empresa dicho importe. Se aporta factura con concepto ‘gastos de instalación’ 242,00€; las condiciones generales de prestación del servicio telefónico fijo y de banda ancha; y parte de la instalación.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia a la parte reclamante, se dicta LAUDO ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, no es objeto de discusión en el presente procedimiento el derecho de desistir de la reclamante pues, la parte reclamada en su escrito de alegaciones confirma que se ejerció el derecho de desistimiento en forma y plazo. Sin embargo, el objeto del mismo es la determinación de la procedencia o improcedencia del cobro de 242 € en concepto de 'gastos de instalación' tras haberse ejercitado dicho desistimiento.



En la grabación de voz aportada, el comercial manifiesta claramente que el plazo de catorce días para desistir del contrato empezará a contar a partir de la instalación. Sin embargo, en el contrato finalmente firmado por ambas partes estipula que <<(…), en caso de que el Cliente cancele anticipadamente el pedido una vez iniciados los trabajos de instalación (...), el Cliente deberá devolver a ***** la cantidad relativa al descuento>>.

Ante la discrepancia entre la cláusula contractual escrita y la información facilitada verbalmente de forma expresa y reiterada en la grabación de voz, debe prevalecer la condición más beneficiosa para el usuario.

La empresa alega que el contrato firmado estipula la devolución del descuento de instalación. Sin embargo, es de aplicación el principio de integración contractual regulado en el artículo 61.2 del Real Decreto 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 en el que se manifiesta que:

<<El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato>>.

Además, el artículo 68 del RD 1/2007 establece que el ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario. Exigir el pago de la instalación bajo la figura de una "penalización por permanencia" o "devolución de descuento" cuando se ha desistido en el plazo legal de 14 días (y habiéndose asegurado verbalmente que era totalmente gratuito) desnaturaliza el propio derecho de desistimiento.

Por todo ello, esta árbitra RESUELVE en derecho, ordenar a la empresa que:

1. Anular la factura emitida de 242€.
2. Reconocer el derecho a la interesada de desistir del contrato sin penalización alguna.

En caso de que se haya abonado la factura por parte de la persona reclamante, la empresa reclamada deberá devolver, en un plazo máximo de quince días naturales el importe de 242,00€ a través del mismo medio de pago en el que se efectuó el cargo.



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.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá