



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 209/2026

En Palma, el día 14 de julio de 2026

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que adquirió dos terminales y tras darse de baja pagó las cuotas que quedaban pendientes. Que en ningún momento le informaron de que además había permanencia y posteriormente recibe una factura de 148,27€. Que solicitó la grabación sin recibirla.

La empresa aporta unas primeras alegaciones indicando que, tal y como figura en la contratación que adjunta, habría una permanencia pero que anulan parte de la misma (97,60 €) quedando pendiente de pago el resto, 50,67€. Antes de la audiencia modifican las alegaciones para indicar que la reclamante pagó los 148,27€ facturados, y que por lo tanto, reintegraron 97,60€ y no queda cantidad pendiente de pago. *(nota- la reclamante afirma durante la audiencia haber recibido los 97,60€).*

PRETENSIONES:

Anulación de la permanencia por falta de información previa.

Cancelación de gestiones de recobro y no inclusión en ficheros de morosos.

Copia de la llamada de teléfono.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se DESESTIMA la primera de las pretensiones de la reclamante pues la empresa ha aportado copia del contrato de compraventa de los terminales en los que sí figura una permanencia de 121€ y 24 meses de duración, y el contrato está firmado, parece que en una Tablet, durante la adquisición de los terminales, por lo que se considera correcto el importe definitivamente satisfecho, de 50,97€.

No queda claro en el contrato si los 121€ eran por dispositivo o por los dos dispositivos, y la redacción del contrato también origina dudas al indicar que: "El Cliente adquiere un Compromiso de Permanencia (CP) de meses 24 asociado a los descuentos aplicados en la adquisición del dispositivo o dispositivos a precio promocional."



Al haber la duda, se considera que serían 121€ por los dos, por lo que la factura emitida originariamente sería errónea, pues aplicaría la penalización a cada dispositivo. Cabe añadir que la reclamante pagó la factura (148,27€) antes de la solicitud de arbitraje, probablemente por las amenazas de las empresas de cobros. Sin embargo, la empresa ha modificado el total de la factura, devolviendo parte del importe (97,60€) alegando un error en éste. Por ello debe considerarse correcta la rectificación, ajustada la permanencia a una parte de los 121€ y pagada la parte correcta de la permanencia.

En relación a la segunda de las pretensiones la empresa no podrá incluir en ficheros de morosos a la reclamante ni gestionar la deuda mediante empresas de cobros, pues ha quedado acreditado que el importe se pagó.

En relación a la copia de la grabación, la empresa no la ha facilitado y al no ser una contratación, sino una llamada de atención al cliente para una gestión de portabilidad no hay obligación de disponer de ella.

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, en fecha de la firma electrónica

El ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis