

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 55/2024

En Huelva, a 24 de enero de 2025, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, conforme al art. 39 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

PRESIDE

[REDACTED]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE

[REDACTED]

RECLAMADO

XFERA MOVILES YOIGO

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 33 y 41 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento).

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante manifiesta disconformidad con la facturación porque la compañía le factura por un servicio de fibra que nunca ha tenido. Porque a su domicilio nunca ha llegado la fibra. No se ha solicitado, ni contratado. Ni se le puede prestar.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece al acto de la audiencia. Establece que en la época en la que se le oferta fibra no ha fibra en su domicilio. Se le muestra por la presidente una foto aportada por la empresa de una fibra instalada supuestamente en el domicilio del reclamante. Quien establece que ese no es su domicilio. Alega que en la factura aparece que su domicilio está en calle de los Rosales de la aldea el Patrás y que en la factura aparece paseo de los Rosales en la Nava.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	1/5



Que se puso en contacto con el propietario de la dirección que constaba en la factura para comprobar si podía haber sido un error y pudo comprobar que tampoco había instalado la fibra.

Establece que él paga una factura de fecha 1 de junio del 2024 por 183,09 euros.

Que la primera factura de fibra óptica también la paga porque no se da cuenta la de 28 de febrero del 2023 por 28,98 euros que la segunda de 23 de marzo del 2023 por 40,25 euros también la paga que la de 23 de abril por 40,55 euros la devuelve. Que él había pagado completamente el terminal. El problema versa sobre la fibra óptica.

La parte **reclamada** de conformidad con el art. 42 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, no comparece al acto de la audiencia, pero en el momento procesal oportuno presenta alegaciones que obran en el expediente, para el acto de la audiencia, reconviniendo, destacando los siguientes aspectos de las mismas:

Hemos comprobado que el servicio se activó el 14 de febrero de 2024. Se adjunta parte de instalación en el domicilio del cliente y grabación de contratación. No tenemos constancia de ninguna incidencia en el servicio Fibra / Fijo.

Hemos comprobado que el reclamante solicitó la portabilidad de las líneas móviles [REDACTED] con fecha 22 de mayo de 2024. Sin embargo, no tenemos constancia alguna de que se solicitase la baja del servicio de fibra y línea fija [REDACTED] en la fecha indicada y el reclamante no aporta prueba alguna que lo justifique.

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

Con fecha 27 de septiembre de 2024 se ha producido la baja del servicio de fibra y línea fija [REDACTED].

Desestimamos la devolución de las cuotas emitidas tras la portabilidad de las líneas móviles, ya que tal como consta en las CONDICIONES DEL SERVICIO CONVERGENTE, que aportamos al presente escrito:

“Si se produce la baja del Servicio Móvil integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el Servicio Fijo, deberá indicar a Yoigo antes de la finalización del

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	2/5

mes natural en que se produzca la baja en el Servicio Móvil, la tarifa del Servicio Fijo a la que desea acogerse (de entre las que Yoigo comercialice en ese momento). Si en el referido plazo, el Cliente no realiza indicación alguna, el Servicio Fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del Servicio Convergente.”

Se comprueba que con fecha 2 de octubre de 2023, el titular adquirió el terminal Honor 90 Lite 5G 256GB Silver, con [REDACTED], asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 93,79€ (Impuestos incluidos)

realizado por YOIGO por la compra del terminal, un pago a plazos de 2,75€ mes durante 36 meses y un pago final de 69€. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo de telecomunicaciones en la línea móvil,

al cliente le corresponde devolver a YOIGO la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal tal y como consta en las Condiciones Generales del Servicio de Postpago, que aportamos al presente escrito.

Solicitamos: La reconversión de 190,52€ de importe pendiente. Se adjuntan facturas.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia. En el acto de la audiencia se pide al reclamante que aporte alguna factura del periodo previo a la supuesta instalación de la fibra. Y dónde tiene instalada la fibra. Aporta fotografía y facturas.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

La parte reclamante insiste en que en el momento en que Yoigo afirma haberle instalado la fibra, no existía el servicio de fibra en su aldea, por lo tanto es totalmente imposible, que hubiera aceptado el contrato. Mantiene que no puede haber aceptado las condiciones contractuales de un servicio de fibra, porque él sabía que no iba a tener acceso al servicio. Añade que paga todas las cuotas del terminal.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	3/5

Como elemento probatorio aporta un certificado del Ayuntamiento de Almonaster la Real, que establece que en mayo del 2024 no había fibra óptica en la aldea. Aporta también un certificado fiscal del domicilio. Así como la prueba de la devolución del router.

En el presente caso existe un incumplimiento de la prestación del servicio por imposibilidad de prestar el mismo. El **art 1124 del Código Civil** establece que existe **una reciprocidad en la obligatoriedad de las prestaciones**. Al no cumplir la empresa la prestación del servicio el reclamado puede dejar de pagar el mismo. Que es lo que ocurre. Por tanto no puede penalizarse con ningún cargo por falta de permanencia. Esa falta de continuidad con el servicio se da porque no puede disfrutarlo.

El art. 1124 Código Civil establece *“la facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe. El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución que se reclame, a no haber causas justificadas que el autoricen para señalar plazo”*

Por tanto el contrato es **anulable por imposibilidad de prestación del objeto**, elemento esencial del contrato. El contrato nace viciado por una falta de un elemento esencial y se tiene por no celebrado. La empresa debe hacer una retroacción de la facturación hasta el momento de la supuesta contratación de la fibra óptica, eliminando de las facturas este concepto y devolviendo al reclamante la cantidad que corresponde, por un servicio que no ha sido prestado. Desde el 14 de febrero del 2024 hasta el 27 de septiembre del mismo año. El terminal ha sido totalmente abonado por el reclamante, tal y como consta en la documentación.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral colegiado reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, y de las conclusiones a las que este órgano arbitral llegó tras la celebración de la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en equidad y por unanimidad, conforme al art. 48.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

Código Seguro de Verificación				
			Página	4/5



A mi leal saber y entender resuelvo en equidad **LAUDO ESTIMATORIO de la pretensión del reclamante y NO ESTIMATORIO DE LA RECONVENCIÓN**, en el siguiente sentido:

La parte reclamada debe de re facturar eliminando cualquier cargo relacionado con la fibra, que no pudo instalar desde el 14 de febrero del 2024 hasta el 27 de septiembre del mismo año. Devolviendo al reclamante las cuantías que correspondan por ese concepto.

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los artículos 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, conforme a la redacción de 2011.

Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

PRESIDE

Código Seguro de Verificación					
				Página	5/5