



LAUDO ARBITRAL

Expediente 2024/Jac-02000057

En la sede de la Junta Arbitral de Consumo interviniendo el órgano arbitral unipersonal designado en la Audiencia oral celebrada el día 31 de octubre de 2024 a las 12:30 horas.

PARTES

Reclamante [REDACTED], que acude al acto de la audiencia celebrado el día 31 de octubre de 2024.

Reclamada XFERA MOVILES S.A (YOIGO) que no acude al acto de la audiencia a la que fue debidamente convocada ni justifica su ausencia.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Cargo por incumplimiento de permanencia,

PRETENSIÓN

Se reclama la devolución de 130,72 euros en concepto de incumplimiento de permanencia que consta en la factura Nº [REDACTED]

HECHOS, ALEGACIONES Y PRUEBAS

La reclamante recibe una oferta de fidelidad (internet, su línea y una adicional) Que no estaba conforme con la instalación que debía hacerse para el servicio de internet, por lo que llamó a la reclamada para exponer la situación y resolver el problema. En dicha conversación se le ofreció como alternativa un bono anual promocional. En el acto de la audiencia la reclamante mantiene que intentó efectuar una contratación con Yoigo pero que solo se realizó una conversación a título informativo. Que solicitó la copia de la contratación y que no le ha sido remitida. Que en la grabación que consta en el expediente se

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:49:19	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante				
Url de verificación		Página	1/4	



refiere a una información previa sobre la aplicación del bono de la que no puede extraerse una aceptación inequívoca. Y que por tanto no ha incumplido ningún compromiso de permanencia. Que su marido nunca ha sido cliente de Yoigo y que nunca recibió tarjeta. En apoyo de sus manifestaciones incorpora en el expediente la factura de diciembre de 2023 donde consta un cargo por incumplimiento de contrato por importe de 108, 03 euros (130,72 euros IVA incluido), y la grabación de voz de la referida información previa a la contratación.

La reclamada, como ya se indicado, no asiste al acto de la audiencia. No obstante consta en el expediente un escrito de fecha 25 de abril de 2024 en la que mantiene que se informó correctamente al cliente sobre la adquisición de un compromiso de permanencia debido a la aplicación del bono de datos. Adjunta la grabación de la contratación.

MOTIVACIÓN

De la audición se aprecia una conversación en el que una consumidora refiere la existencia de una contratación con la que ya no está conforme solicitando su anulación o bien una solución alternativa. La solución que recibe consiste en la aplicación de un bono en las dos líneas. En el minuto 12:43 de la grabación parece que se llega a una conclusión de lo que se contrata efectuándose una información precontractual (un bono de 50 G para la línea del marido y otro de 25 para la línea de la reclamante). No obstante la pregunta que le efectúa la reclamada sobre si "se aplica ahora el bono" (minuto13:18), no obtiene respuesta afirmativa de la consumidora sino que ésta continúa solicitando información aclaratoria llegando a rechazar el bono en su línea para no tener permanencia(minuto 13:22) para más tarde volverlo a aceptar. Y así a pesar de haber quedado interrumpida la contratación inicial y de la existencia de más petición de información tras aquella, la reclamada en vez de retomar la información contractual previa para verificar la contratación y obtener la aceptación expresa de la consumidora se le deriva al servicio de logística para resolver la incidencia con la tarjeta y poder activar el bono. Pero

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:49:19
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	2/4



es más, no consta que dicho servicio se activara, de hecho la conversación culmina con una presunta transferencia al servicio de logística a efectos de solucionar la entrega de la tarjeta de su marido. Y a pesar de su facilidad probatoria, la reclamada ningún soporte material confirmatorio de la celebración del contrato telefónico. Es decir, la reclamada no nos confirma la recepción de la aceptación que se hizo. No hay en el expediente, frente a la versión de la reclamante, prueba alguna de la aceptación del consumidor como acuerdo en papel, correo electrónico, certificados de fax o sms de verificación, acceso a página web tras la creación de acceso privado, llamada de verificacion... o a través de cualquier otro medio que confirme la puesta a disposición con la finalidad de aceptación del clausulado contractual en su totalidad (no sólo en el aspecto relativo a la permanencia). Y en este punto cobra protagonismo las palabras contundentes de la reclamante al indicar que su marido no fue cliente de Yoigo, que aquel no recibió ninguna tarjeta y que ella no aceptó ninguna oferta ni por vía telefónica, y menos aún por escrito con su firma. Por lo que, razonablemente podemos entender que en el expediente no consta certeza de la información precontractual, de la contratación ni de su aceptación.

LAUDO

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones del reclamante, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, esta árbitro, dicta lo siguiente:

SE ESTIMA LA PRETENSIÓN DE LA RECLAMANTE, por todo lo expresado anteriormente, por ello la empresa reclamada deberá, a la mayor brevedad posibles desde la notificación de este Laudo, proceder a la devolución del importe de 130,72 euros abonados en concepto de incumplimiento de permanencia en la misma cuanta corriente en la que se efectuó el cargo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:49:19
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	3/4



Diputación de Huelva

cabe interponer acción de anulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 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 contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitada 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 así conste, firma el presente lado la árbitra en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:49:19
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	4/4