



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 593/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica Móviles de España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Incumplimiento de oferta

PRETENSIONES:

1. *“Se me devuelva el dinero que me han cobrado de más en cada factura desde el 19/11/2024”.*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje.

La mercantil reclamada expone lo siguiente en su escrito de alegaciones:

“No nos figura ninguna promoción ni descuento que se aplique a las condiciones reclamadas por el titular en fecha del 19/11/2024.

Al respecto, tal y como hemos informado en varias ocasiones, la única promoción localizada es la contratada el 20/08/2024 de Movistar Ilimitado Movistar Plus+ Inicia miTelevisión y Movistar Plus+ Esencial, Fútbol Total por una cuota de 135,90€ (impuestos incluidos) que comprobamos se ha aplicado correctamente.

Asimismo, en fecha del 21-08-2025 el reclamante se ha suscrito a una nueva oferta hasta el 25/07/2026 de miMovistar: Max Movistar Plus+ y Fútbol Total de 108 € al mes.”

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:



LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente, oídas las partes, y con las alegaciones escritas presentadas, este árbitro DESESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

En primer lugar, no consta en el expediente documento alguno que permita acreditar que al reclamante se le ofreció el descuento objeto de controversia. En lo referente a la carga de la prueba, la regla general es que la obligación de probar los hechos recae sobre el actor o sobre el sujeto demandado. Es decir que quien pretende algo o actúa es la persona que debe acreditarlo. Por tanto, en este caso, el reclamante es quién debería haber acreditado la contratación de la tarifa en cuestión, pues la empresa manifiesta que no le consta ninguna promoción ni descuento en fecha 19/11/2024.

Es preciso recordar que el artículo 26.2 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas dispone lo siguiente: *“El servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito, deberá prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. A dichos efectos, el operador estará obligado a comunicar al abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones. El operador deberá admitir, en todo caso la vía telefónica para la presentación de reclamaciones.*

Por tanto, el reclamante, el cual durante la audiencia afirmó que la gestión la realizó en una oficina presencial de atención al cliente, debería disponer del contrato o, al menos, de un justificante de la contratación de la promoción.

Por consiguiente, y a efectos de dar una solución al presente expediente, este árbitro debe desestimar las pretensiones del señor XXXXX.

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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí