



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 24/26

En Palma de Mallorca, el día 24 de marzo de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Marina del Mar Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.
Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

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

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que el 2 de mayo de 2024 contrata una cuota de 59,90€ durante los 3 primeros meses y 79,90€ los 12 siguientes. Paga con tarjeta los 3 primeros meses y en el adeudo de 13 de octubre de 2024 comienza la anualidad en la que se empezaría a pagar 76,90€ y que finalizaría el 13 de julio de 2025. En marzo, abril y mayo se aumenta a 80,00€ pero no le da importancia. Ahora bien, en junio asciende a 110,97€ y en julio a 161,00€. Por lo tanto, se muestra disconforme con la facturación.

Por su parte, la empresa sostiene que el 2 de mayo de 2025 el reclamante contrata la portabilidad de un fijo y móvil asociados al producto mi Movistar Ilimitado (fibra), Movistar Plus+, Fútbol Total y Ficción Total. Adjunta contratos y resumen del pedido.

Continúa diciendo que los importes facturados son correctos. Se puede comprobar que en las facturas de 13 de junio de 2024 y 13 de septiembre de 2024, de 23,12€ y 65,38€ respectivamente, la promoción de Movistar Ilimitado durante 3 meses a 59,90€, desde el 17 de mayo al 17 de agosto de 2024, ha sido precisa.

A los servicios Movistar Plus+, Fútbol Total y Ficción Total se les ha aplicado los 12 meses de la oferta desde las fechas de alta, 17 de mayo de 2024 en los dos primeros y el 15 de mayo de 2024 en Ficción Total. No encuentra promoción para el titular que finalice en octubre de 2025.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

En la factura de 13 de diciembre de 2024 (76,90€) se informa en el anexo de novedades que a partir del 13 de enero de 2025 los precios pasarían a ser: Movistar Ilimitado de 76,90€ a 80,00€, Ficción Total de 16,00€ a 19,00€, Movistar Plus+ de 12,00€ a 13,00€ y Fútbol Total de 45,00€ a 49,00€. Dado que mantenía el descuento del 100% en Ficción, Plus y Fútbol, el importe ascendió únicamente en 3,10€ por el servicio Movistar Ilimitado. Por lo tanto, las facturas emitidas en marzo, abril y mayo se emiten por 80,00€ cada una. Se advierte que puede darse de baja sin penalización de algunos o todos los servicios contratados, sin perjuicio de otros compromisos.

En la factura de 13 de junio de 2025 (110,97€) se comprueba que la promoción de Plus y Fútbol acaba el 16 de mayo. En el caso de Ficción es el 14 de mayo. Aporta las facturas de junio de 2024 a febrero de 2026. En la de diciembre de 2024 y en la de 2025 se informa de la subida de tarifas por aumento de costes en el sector, especialmente de los principales proveedores de contenidos de televisión.

PRETENSIONES:

Única: el resarcimiento de los importes aumentados sin ninguna notificación alguna y los intereses legales del dinero.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Como puede observarse en el relato fáctico, el conflicto surge, en síntesis, por una disparidad en la aplicación de las cuotas. El reclamante sostiene que se debe aplicar un importe reducido durante los 3 primeros meses y otro algo superior los 12 siguientes. Por su parte, la mercantil argumenta que el periodo total ofertado comprende 12 meses, de los cuales los 3 primeros tienen un importe reducido.

Es preciso advertir que este laudo analiza las facturas emitidas desde el inicio de la relación contractual hasta la última emitida a la fecha de la audiencia.

Para determinar cuál de las partes está en lo correcto es preciso analizar la documentación obrante en el expediente.

El documento más relevante es, evidentemente, el contrato, pues es donde se recoge la voluntad de las partes. Es firmado el 2 de mayo de 2024 en una tienda física de la reclamada. Se contratan los productos Ilimitado, Plus y Fútbol Total por una cuota de 116,90€ los 3 primeros meses que posteriormente pasarían a 133,90€. También se contrata aparte el Ficción Total por 16,00€ al mes. En ambos no se hace mención a lo que sostiene el reclamante en cuanto a las promociones ni su duración. Además, difieren de lo aplicado efectivamente. En los documentos de oferta que aporta el consumidor tampoco se especifica lo que argumenta.

En la oferta de 26 de febrero de 2024 se incluyen las siguientes condiciones:

- Ilimitado: 59,90€ durante 3 meses. Se anota a mano "76,90€".
- Plus: 12,00€ (hasta 9 de diciembre de 2024).
- Fútbol Total: 45,00€ (hasta 9 de diciembre de 2024).
- Ficción Total: 26,00€ (hasta 9 de diciembre de 2024).
- Deportes Total: 19,00€.

En la de 27 de abril de 2024 se aprecian las siguientes:

- Ilimitado: 59,90€ durante 3 meses. Se anota a mano "después 79,90€".
- Plus: 12,00€.
- Fútbol Total: 45,00€.
- No hace mención a Ficción.

Para una mejor comprensión de lo sucedido se agrupan los productos contratados en los siguientes bloques:

- Bloque 1: Ilimitada.
- Bloque 2: Plus+fútbol.
- Bloque 3: Ficción.

Según contratos:

- Bloques 1 y 2: 3 meses 116,90€ y luego 133,90€.
- Bloque 3: 16 al mes.

En facturas:

- Bloque 1: 3 meses 59,90€ y luego 76,90€.
- Bloque 2 y 3: no se cobran durante 12 meses.

Si bien la mercantil no aporta documento de oferta, si se relacionan estos documentos con las facturas se observa que se aplica la primera, es decir, la de 26 de febrero de 2024. La facturación es conforme a la misma y se muestra a continuación:



Periodo	Emisió	Importe	Observaciones	Importe correcto	
28/04-27/05	13/06	23,12€		23,12€	
28/05-27/06	13/07	74,42€	Consumos	74,42€	
28/06-27/07	13/08	59,90€		59,90€	
28/07-27/08	13/09	65,38€	Pasa parte de los 3 meses	65,38€	
28/08-27/09	13/10	76,90€		76,90€	
28/09-27/10	13/11	76,90€		76,90€	
28/10-27/11	13/12	76,90€	Avisa incrementos desde 13/01/25	76,90€	
28/11-27/12	13/01/25	76,90€		76,90€	
28/12-27/01	13/02	78,40€	Incluye parte de subida	76,90€	
28/01-27/02	13/03	80,00€	Aplica total subida	76,90€	
28/02-27/03	13/04	80,00€		76,90€	
28/03-27/04	13/05	80,00€		76,90€	
28/04-27/05	13/06	110,97€	Fin parcial promociones	113,40€	
28/05-27/06	13/07	161,00€	Fin promociones	149,90€	
28/06-27/07	13/08	161,00€		149,90€	
28/07-27/08	13/09	161,00€		149,90€	
28/08-27/09	13/10	161,00€		149,90€	
28/09-27/10	13/11	161,00€		149,90€	
28/10-	13/12	161,00€	Avisa incrementos	149,90€	



27/11			a partir 13/01/26		
28/11- 27/12	13/01/26	161,00€		149,90€	
28/12- 27/01	13/02	163,90€	Incorpora subida parcial	149,90€	
Total		2250,69€		2150,62€	

Como puede observarse, se aplica la cuota de 59,90€ durante las tres primeras mensualidades. Posteriormente, asciende a 76,90€ porque se factura solo el producto denominado Ilimitado.

La factura emitida el 13 de diciembre de 2024 avisa de que, a partir del 13 de enero de 2025 se incrementarían los costes de la siguiente manera:

- Movistar Ilimitado pasará de 76,90 € a 80 € al mes.
- El establecimiento de llamadas de fijo a móvil de tu tarifa Movistar Ilimitado pasará de 0,35 € a 0,55 €, una vez superados los minutos de la tarifa.
- Tu paquete Ficción Total pasará de 16€ a 19€ al mes.
- Tu paquete Movistar Plus+ pasará de 12€ a 13€ al mes.
- Tu paquete Fútbol Total pasará de 45€ a 49€ al mes.

También se indica que: *Si actualmente estás disfrutando de una promoción, seguirás disfrutando de todas las ventajas hasta que termine.* La promoción es la de 12 meses respecto a Plus, Fútbol y Ficción, la cual se aplica correctamente.

Además, indica que:

Recuerda que estamos aquí para ayudarte. Si necesitas contactarnos, puedes hacerlo en nuestras tiendas, llamando al 1004 o visitando movistar.es, según tu preferencia. Estaremos encantados de asesorarte en la configuración de servicios que mejor se adapten a ti.

Además, tienes la libertad de darte de baja en cualquier momento, sin penalización, de algunos o todos los servicios que tengas contratados, sin perjuicio de otros compromisos que puedas tener con nosotros.

En la factura emitida el 13 de diciembre de 2025 se informa de otro aumento de precio. Al igual que en el caso anterior, dicha subida se justifica en el *aumento de los costes del sector, especialmente de los principales proveedores de contenidos de televisión.*

Se facilita la siguiente información, entre otros:

Recuerda que estamos aquí para ayudarte. Puedes contactarnos en nuestras tiendas, llamando al 1004 o en movistar.es. Te asesoramos en la configuración de tus servicios, que puedes ajustar, modificar o dar de baja sin penalización, según los compromisos actuales.

Los precios pasan a ser los siguientes:

- *Movistar Ilimitado pasa de 80 € a 82 € al mes.*
- *Tu paquete Movistar Plus+ pasa de 13 € a 14 € al mes.*
- *Tu paquete Fútbol Total pasa de 49 € a 50 € al mes.*
- *Tu paquete Ficción Total pasa de 19 € a 21 € al mes.*

En este punto de la redacción es imperativo determinar si las modificaciones consistentes en incrementos de cuota son viables o no. Para ello debe atenderse a lo establecido en la normativa vigente.

La Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones dispone en su artículo 67.8:

Los usuarios finales tienen el derecho de rescindir sus contratos sin contraer ningún coste adicional cuando el operador de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público les anuncie que propone introducir cambios en las condiciones contractuales, a menos que los cambios propuestos sean exclusivamente en beneficio del usuario final o sean de una naturaleza estrictamente administrativa y no tengan efectos negativos sobre los usuarios finales o vengan impuestos normativamente.

Los operadores comunicarán a los usuarios finales, al menos con un mes de antelación, cualquier cambio de las condiciones contractuales y les informarán al mismo tiempo de su derecho a rescindir su contrato sin contraer ningún coste adicional si no aceptan las nuevas condiciones. El derecho de rescindir el contrato podrá ejercerse en el plazo de un mes a partir de la comunicación, la cual debe efectuarse de forma clara y comprensible y en un soporte duradero.

En cualquier caso, únicamente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público por los motivos válidos expresados en él.

En una redacción similar el 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 establece en su artículo 9:

1. Los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato.

2. El usuario final tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato en los supuestos previstos en el apartado anterior.

3. Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

De estos dos preceptos deben extraerse una serie de ideas fundamentales. Por un lado, la ley dispone que las modificaciones deben ser comunicadas, mientras que el decreto considera que deben ser notificadas. Por lo tanto, puede debatirse si la inclusión en la factura se considera suficiente, incluso si se realiza en una página individual. Por otro lado, ambos coinciden en que debe realizarse el aviso con un mínimo de un mes de antelación, lo cual se cumple. Además, se debe informar de la posibilidad de dar de baja sin penalizaciones, aunque con algunas salvedades como en caso de dispositivos comprados a plazos. En las comunicaciones aquí analizadas se contiene esta información aunque en la segunda la redacción es algo confusa y no deja del todo claro lo relativo a la penalización.

Ahora bien, la cuestión fundamental es que se habilita a modificar los contratos por los motivos válidos que ellos mismos contemplen. En el presente supuesto los contratos, tanto el de Ilimitado con otros productos, como el de Ficción, no contemplan causas de modificación, por lo que las modificaciones contractuales no proceden.

En consecuencia, es preciso determinar las cuotas que ha debido abonar la persona reclamante. La primera, según la oferta que parece aplicarse, es de 59,90€ durante 3 meses por el bloque 1 (Ilimitada) que pasaría a 76,90€ posteriormente. Los productos de los bloques 2 (Plus y Fútbol) y 3 (Ficción), son gratuitos durante 12 meses desde la contratación, que tiene lugar el 2 de mayo de 2024. De hecho, así se indica en las facturas.

Por lo tanto, las 8 primeras facturas (hasta la del 13 de enero de 2025 incluida, en verde) son correctas.

Las 4 siguientes (emitidas de febrero a mayo incluido, en amarillo) deberían ser de 76,90€, ya que no contienen consumos y mantiene las promociones de los 12 meses.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

La factura de 13 de junio de 2025 (en rojo) contiene parcialmente las promociones de 12 meses, ya que según facturas acaban el 14 y 16 de mayo. Por lo tanto, se componen de 76,90€ más aproximadamente la mitad de los siguientes conceptos:

-Plus: 12,00€.

-Fútbol: 45,00€.

-Ficción: 16,00€.

En total quedaría en 113,40€.

En las siguientes, es decir, las emitidas a partir del 13 de julio de 2024 se eliminan las promociones y los importes anteriores se aplican íntegramente. Por lo tanto, se fijan en una cuota de 149,90€.

El reclamante ha abonado 2250,69€ cuando debería haber abonado 2150,62€, por lo que la empresa debe reintegrarle 100,07€.

A este importe deben añadirse los importes que excedan de la cuota indicada de 149,90€ de las facturas posteriores, excepto consumos, los cuales evidentemente deben ser abonados por el reclamante.

Este colegio considera oportuno indicar a la empresa que puede ejercer lo establecido en el artículo 67.7 de la citada Ley 11/2022, pues ya han pasado 24 meses desde el contrato.

En cuanto a los intereses de demora, este colegio arbitral no entra en el fondo al no ofrecerse una base determinada para su cálculo.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en derecho lo siguiente:

Se fija la cuota en 149,90€ por los servicios contratados y que han sido analizados en este laudo.

La empresa deberá abonar 100,07€ al reclamante por las facturas analizadas y lo que exceda de la cuota en las siguientes, salvo consumos y otros conceptos análogos. Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

No entrar en el fondo en cuanto a los intereses.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

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, a 24 de marzo de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Marina del Mar Mullor Morata

Pere Pou Sureda