



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 119/2025

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Xfera Móviles, S.A.U., con NIF A825XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de entrada de 4 de marzo de 2025, el reclamante manifiesta que en septiembre del año pasado le hicieron una oferta para pagar 40€ por un servicio de Mallorca, más 25€ por un servicio de Madrid.

También le ofrecieron un reloj gratuito, pero le cobran 2€ cada mes.

Por querer cambiar un número de teléfono, le cobran 9€ más al mes, cuando le dijeron que la factura seguiría igual.

La oferta debía respetarse, como mínimo, hasta el próximo mes de septiembre, y no se ha respetado.

PRETENSIONES

Seguir con la oferta inicial.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La compañía presenta un primer escrito registrado el 31 de marzo de 2025, seguido de un segundo escrito con fecha de registro de 15 de abril de 2025, que reproduce íntegramente el primero y lo amplía.

En su escrito de 15 de abril de 2025, la empresa da respuesta a la reclamación formulada por el Sr. XXXXX en los términos que seguidamente se reproducen:

[...] Se adjunta grabación de la llamada de la oferta realizada con fecha 8 de octubre de 2024, consistente en un precio de 48,80€ (Impuestos incluidos) para la sede de Mallorca y 24€ (Impuestos incluidos) para la sede de Madrid. Con fecha 1 de enero de 2025, YOIGO comunicó a todos sus clientes una modificación de sus tarifas consistente en que, a partir del 1 de febrero de 2025, la tarifa FIBRA 1Gb LA SINFÍN GB INFINITOS NETFLIX CON ANUNCIOS, pasaría de 77€ (Impuestos incluidos) a la tarifa FIBRA 1GB LA SINFIN GB INFINITOS NETFLIX CON ANUNCIOS por 79€ (Impuestos incluidos).



Y la tarifa FIBRA 1Gbps LA SINFÍN 20GB pasaría de 60€ (Impuestos incluidos) a la tarifa FIBRA 1GB LA SINFÍN 30GB por 62€ (Impuestos incluidos). Dicha modificación contractual se realizó cumpliendo con lo dispuesto en el art. 9 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, que exige que la misma sea comunicada al cliente con un mes de antelación. Del mismo modo, la modificación se realizó cumpliendo con lo establecido, tal y como se contempla en las Condiciones Generales del Servicio Postpago, que aportamos al presente escrito junto con las facturas donde se comunicó la modificación.

Se ha comprobado que algunas de las facturas a nombre del reclamante son enviadas a su entidad bancaria y no son abonadas por la misma, informando de este hecho mediante mensaje de texto.

Debido a que no se recibió el pago de dichas facturas se suspendió el servicio en base a las condiciones generales del servicio que aportamos al presente escrito. Finalmente, tras pagar la factura, los servicios fueron reactivados.

Por todo lo arriba indicado, y tal como consta en el punto en la cláusula 5.6 de dichas condiciones, se devenga a favor de YOIGO el importe de 11,99€ (Impuestos no incluidos) cuando con motivo del impago se han restringido las llamadas salientes y/o se ha suspendido la prestación del servicio y, posteriormente, se ha restablecido el servicio. Así mismo, no abonar la factura en la fecha de su vencimiento implica el cargo de 15,99€ (Impuestos no incluidos) por los costes de gestión ocasionados. Adjuntamos las condiciones generales del servicio.

Aportamos todos los mensajes enviados al cliente informando del impago, corte y restablecimiento.

Con fecha 18 de mayo de 2023, el titular adquirió el terminal Xiaomi 13 Lite 5G 256GB Black con MEI 86658306182XXXX, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 204,49€ (Impuestos incluidos) realizado por YOIGO por la compra del terminal y un pago a plazos de 9€ mes durante 24 meses y un pago final de 169€.

Con fecha 13 de diciembre de 2024, el titular adquirió el terminal Huawei Watch Fit 3 Blanco con MEI 2UKBB2492510XXXX, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 102,53€ (Impuestos incluidos) realizado por YOIGO por la compra del terminal y un pago a plazos de 2.25€ mes durante 24 meses.

Con fecha con fecha 22 de enero de 2025, el titular adquirió el terminal Samsung Galaxy S24 FE 5G 128GB Graphite con MEI 35127309510XXXX, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 131,87€ (Impuestos incluidos) realizado por YOIGO por la compra del terminal y un pago a plazos de 8€ mes durante 48 meses.

Si el reclamante no cumpliera los compromisos de permanencia aparejados a los descuentos realizados 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 y en su contrato, que aportamos al presente escrito.



Visto lo anterior, y en base a la última factura emitida, correspondientes al consumo de marzo de 2023, tal y como se puede comprobar, el reclamante tiene una cuota de 24,80€ (Impuestos incluidos) en la sede de Madrid, y 31,60€ (Impuestos incluidos) para la sede de Mallorca. A estos importes se le añade la cuota de los terminales, restablecimiento de servicios, impago de facturas, y demás gastos no incluidos en tarifa.

Así mismo, les recordamos que YOIGO opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho. [...]

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

1. El reclamante manifiesta su desacuerdo con los importes facturados por la compañía, si bien no aporta copia de las facturas que considera que fueron incorrectamente emitidas.

Al respecto, debe recordarse que en un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral, la resolución del expediente debe ser adoptada no solamente en función de las declaraciones de las partes sino, fundamentalmente, en base a las pruebas aportadas.

En este sentido, únicamente constan en el expediente las facturas emitidas en diciembre de 2024 y en marzo de 2025, que fueron presentadas por la empresa.

2. De acuerdo con la grabación de la contratación aportada por la compañía, las partes acordaron que se aplicaría un importe total de 72,80€ en concepto de cuotas mensuales por los servicios contratados, de los cuales 48,80€ se corresponderían al paquete principal, y 24,00€ al segundo paquete.

Revisadas las facturas de diciembre de 2024, se constata que la factura correspondiente al paquete secundario se emitió por un importe de 24,00€, es decir, conforme al precio acordado.

Por su parte, la factura correspondiente al paquete principal se emitió por un importe de 62,00€. Teniendo en cuenta que dicha factura incluye un cargo de 9,90€ por impago de factura más una cuota de 9,00€ por la compra de un terminal, se desprende que el importe cargado en concepto de cuotas por los servicios contratados es de 49,10€ (a los que se descuenta un importe de 6,00€ en relación con el concepto "Descuento Cliente Luz 12/2024"). Por tanto, si en dicha factura el importe cargado en concepto de servicios fue de 49,10€, aunque se trate de una diferencia leve, ciertamente, no se ajusta con el importe de 48,80€ acordado entre las partes día 3 de octubre de 2024.



3. Respecto del incremento en el importe de las cuotas aplicado por la empresa a partir del mes de febrero de 2025, es preciso hacer referencia al artículo 67.8 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, y al artículo 9 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.

De ambos artículos, se desprende que las condiciones contractuales únicamente podrán ser modificadas unilateralmente por los motivos válidos expresados en el propio contrato.

En caso que el operador pretenda aplicar cualquier cambio en las condiciones contractuales, deberá comunicar dicha circunstancia a los usuarios con una antelación mínima de un mes. Al mismo tiempo, les informará de su derecho a rescindir su contrato anticipadamente y sin penalización, si no aceptan las nuevas condiciones, disponiendo el cliente de un mes a partir de la comunicación para ejercer su derecho a rescindir el contrato.

4. En cuanto al modo de comunicación de las modificaciones contractuales, es práctica extendida en el sector de las telecomunicaciones efectuarla mediante un aviso incluido en las facturas.

Al respecto, si bien se aprecia que un SMS, una llamada, o un mensaje de correo electrónico podrían garantizar un mejor conocimiento de esta circunstancia para el usuario, la legislación actual no impide que los operadores puedan notificar las modificaciones contractuales a través de las facturas emitidas a nombre de sus clientes, informando de manera expresa que el cliente tiene derecho a resolver el contrato sin penalización.

En este sentido, se observa que en el apartado "Información adicional" de la factura YC25000091XXXX de 1 de enero de 2025, figura un texto sombreado en gris en el que se indica lo siguiente:

Información sobre tu tarifa

Tu actual tarifa FIBRA 1 GBPS + LA SINFIN 20GB por 60€ dejará de estar disponible, por lo que, a partir del próximo mes, tendrás más gigas en tu móvil con la tarifa FIBRA 1GB + LA SINFÍN 30GB por 62€/mes (IVA Incluido).

Si tienes algún descuento seguirás disfrutándolo, eso no cambia. Creemos que esta tarifa es la mejor opción para ti pero si quieres buscar otra opción que te vaya mejor, echa un ojo en nuestra web. Y si aun así quieres darte de baja, puedes hacerlo sin penalización en el plazo de 30 días. Recuerda que si vives en Canarias, Ceuta y Melilla te aplicará el impuesto correspondiente.

Asimismo, en el mismo apartado y con las mismas características descritas anteriormente, en la factura YC25000093XXXX de 1 de enero de 2025, consta el siguiente texto:



Información sobre tu tarifa

Netflix ha realizado un cambio en sus tarifas. Por este motivo, a partir del próximo mes, actualizamos la cuota mensual de tu tarifa, que será FIBRA 1GB + LA SINFIN GB INFINITOS + NETFLIX CON ANUNCIOS por 79€/mes (IVA incluido).

Si tienes algún descuento seguirás disfrutándolo, eso no cambia. Creemos que esta tarifa es la mejor opción para ti pero si quieres buscar otra opción que te vaya mejor, echa un ojo en nuestra web. Y si aun así quieres darte de baja, puedes hacerlo sin penalización en el plazo de 30 días. Recuerda que si vives en Canarias, Ceuta y Melilla te aplicará el impuesto correspondiente.

De conformidad con todo lo expuesto, se reconoce el derecho del Sr. XXXXX a que se respeten las condiciones pactadas en la contratación telefónica de día 3 de octubre de 2024, sin perjuicio que a partir de día 1 de febrero de 2025 pudieran operar las modificaciones contractuales referidas en los puntos anteriores.

En este caso, si bien la falta de aportación por parte del Sr. XXXXX de las facturas acerca de las cuales discrepa imposibilita el examen de las mismas, en la factura de diciembre de 2024 presentada por la empresa, se observa una posible desviación entre el importe acordado y el aplicado respecto del paquete de servicios principal.

Por ello, procede que Xfera Móviles, S.A.U., revise la aplicación de cuotas efectuada desde la contratación de día 3 de octubre de 2024 en adelante; que verifique si la facturación fue emitida conforme a lo acordado; e informe de manera transparente y comprensible al reclamante del resultado de dicha revisión y verificación, mediante correo electrónico a remitir a la dirección consignada por el Sr. XXXXX en su solicitud de arbitraje: XXXXX@gmail.com.

Si a resultas del análisis de la facturación, la empresa detectara que los importes aplicados no se ajustan con exactitud a los pactados, deberá reintegrar al reclamante la diferencia correspondiente, mediante transferencia a efectuar en la misma cuenta bancaria en la que el Sr. XXXXX tiene domiciliados los pagos a la compañía.

El plazo del que dispone Xfera Móviles, S.A.U., para revisar la facturación, informar al reclamante y, en su caso, reintegrar el importe que corresponda, es de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo.



Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós