LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 239/2026

PARTES

Reclamante:D. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.
Reclamada: YOIGO-XFERA MÓVILES, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En febrero de 2024 hasta septiembre de 2025, la compañía telefónica ha facturado al reclamante servicios externos denominados "Abaco-BENNU B88240XXX", los cuales no habían sido contratados por éste.

Desde septiembre de 2024 aplican un descuento a la tarifa de 20€, que deja de aplicarse en septiembre de 2025 coincidiendo con la desaparición en factura de los cargos arriba indicados y sin mediar comunicación alguna. Lo facturado por estos conceptos asciende a 339.41€ (Iva Incluido). En septiembre de 2025 ambas partes acuerdan una rebaja en factura para que se mantenga el importe en torno 145€ aprox. A cambio, le regalan al reclamante una baliza para el coche con una permanencia de dos años en la línea de móvil principal. En las tres otras líneas, le ofrecen tres productos a precio rebajado y con pago a plazos (5€/mes). No informan de que incluyan permanencia.

El reclamante recibe un SMS por línea con un link para firmarlo. Dice expresamente: "LAS CONDICIONES ACTUALES QUE TENGAS CON NOSOTROS SEGUIRAN SIENDO VÁLIDAS DURANTE 24 MESES DESDE AHORA. ESTE CAMBIO NO AÑADE NINGUNA PERMANENCIA". Se acepta por la parte reclamante.

Desde entonces no han aplicado rebaja o descuento alguno en factura y, además exigen penalización por incumplimiento de compromiso de la permanencia en las tres citadas líneas. Hablado varias veces con la compañía sin éxito de solución, el reclamante decide migrar dos líneas. Entonces responden comprometiéndose al abono de 30€ en concepto de indemnización de las molestias causadas en relación a los servicios facturados indebidamente y un descuento del 60%, durante un año. Nada de eliminar las permanencias.

El reclamante ha migrado la tercera línea y me han cargado en un sólo pago el resto pendiente de los productos. Le han cargado una factura de penalización por incumplimiento de permanencia en dos líneas. Finalmente, da de baja todos los servicios.

Solicita el reintegro de los cargos por servicios no solicitados (339.41€), la devolución de los importes cargados en concepto de penalización por incumplimiento de permanencia (143.19€) y si procede, la diferencia entre la rebaja acordada (145€ por factura) y lo realmente facturado desde octubre a enero (55.22€).

La compañía telefónica responde que, por gesto comercial, el importe reclamado será transferido a su cuenta bancaria en un plazo aproximado de 30 días. Asimismo, especto a los descuentos aplicados, con fecha 20 de septiembre de 2024, se informa al reclamante que, adquiere un descuento de un 40 % durante 12 meses, con fecha 1 de septiembre de 2025.

Se le hace la siguiente oferta, que el reclamante acepta:

97127XXXX – 65161XXXX FIBRA 600Mb LA SINFÍN GB INFINITOS NETFLIX ESTÁNDAR
65161XXXX - LA DUO ADICIONAL.
64294XXXX - LA DUO ADICIONAL.
63540XXXX - LA DUO PRINCIPAL.
63540XXXX - CUOTA MENSUAL - HONOR BAND 10 1,75€.
64294XXXX - CUOTA MENSUAL - HONOR EARBUDS X7I 1,25€.
Por lo que el importe total sería de 122,45€/mes (siempre que no se hagan consumos fuera de plan de precios).

Con fecha 15 de septiembre de 2025, el titular adquirió:

- El terminal Honor EarBuds X7i Blanco, con IMEI 5504ABFR2573XXXX, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses de 60,50€ (Impuestos incluidos), debido al importe pagado por el operador por el dispositivo y un pago a plazos de 1,25€ mes durante 24 meses.
- El terminal Honor Band 10 Negro, con IMEI ABALBB570400XXXX, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses de 60,50€ (Impuestos incluidos), debido al importe pagado por el operador por el dispositivo y un pago a plazos de 1,75€ mes durante 24 meses.
- Baliza de emergencia DGT 2025 Negra, con IMEI DEF25072E00XXXX, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses de 242€.
  Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al importe pagado por el operador por el dispositivo, al cliente le corresponde devolver a YOIGO la parte proporcional de dicho compromiso, así como las cuotas pendientes de pago del terminal.

Al no haber sido posible recuperar la documentación contractual del pedido Honor EarBuds X7i Blanco asociado a la línea 65161XXXX, por lo que por deferencia comercial, se realiza devolución del cargo por penalización y por las cuotas facturadas. El importe reclamado que asciende a 77,33€ (Impuestos incluidos) será transferido a su cuenta bancaria en un plazo aproximado de 60 días.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, las alegaciones presentadas, se dicta LAUDO CONCILIATORIO al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones del consumidor.

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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá