

EXPEDIENTE: 98/2024
FECHA: LA DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

LAUDO ARBITRAL

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva se constituye el Órgano Arbitral Unipersonal en fecha 25 de febrero de 2025 al objeto de celebrar la Audiencia oral del Expediente arriba referido, siendo las partes:

RECLAMANTE:

COMPARECE en nombre propio al acto de la Audiencia.

RECLAMADA:

XFERA MÓVILES, S.A.U. (YOIGO)

C.I.F. n.º: A82528548

NO COMPARECE al acto de la Audiencia, constando en el Expediente su citación en tiempo y forma.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El [REDACTED] solicita que la empresa reclamada anule la factura que ha emitido en agosto de 2024 por importe de 994,19 € y que tramite la baja en los registros de morosos e impagados en los que ha sido incluido.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

Las que formuladas en la Audiencia celebrada el día 25 de febrero de 2025 y las que constan en el correspondiente Expediente, que resumidamente consisten en:

- El [REDACTED] manifiesta que en julio de 2024 acudió a un establecimiento de la reclamada y adquirió un reloj Xiaomi Redmi Watch 3 Active, que la dependienta le indicó que estaba vinculado a una permanencia de 12 meses. Sin embargo, cuando la citada dependienta le entregó el contrato comprobó que la permanencia era de 24 meses, por lo que en ese mismo momento desistió del contrato.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/03/2025 12:51:06
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	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	1/5

Consta en el expediente el contrato de adquisición del reloj Xiaomi Redmi Watch 3 Active en fecha 20/07/2024 y el justificante de que ese mismo día, a las 12:55 horas el cliente solicita la cancelación porque no está de acuerdo con la permanencia.

Manifiesta el [REDACTED] que en agosto de 2024 le llega una factura por importe de 994,19 €, en la que le incluyen las 12 cuotas mensuales que le quedaban por pagar de su terminal móvil IPHONE (36 Euros mensuales desde agosto de 2024 a julio de 2025), más un último pago final de 479 Euros). Y que la falta de pago de dicha factura ha supuesto que YOIGO lo haya incluido en los registros de morosos, llegando incluso a amenazarlo con el embargo a través de SMS.

Señala el reclamante que no sabe por qué YOIGO no ha respetado el plan de pagos que estaba acordado para su terminal IPHONE, que él nunca se ha negado pagar las cuotas que le faltan de su dispositivo móvil, y que su intención es abonarlas en su totalidad, pero que quiere seguir pagando las cuotas mensuales tal y como aparece en el contrato que firmó en julio de 2023 (36 Euros mensuales durante 24 meses y un pago final de 479 Euros), con una permanencia de dos años.

➤ La empresa reclamada no ha comparecido al acto de la Audiencia, pero sí ha presentado escrito de alegaciones en fecha 27/12/2024, en el que expone que efectivamente el contrato del dispositivo Xiaomi Redmi Watch 3 Active fue correctamente cancelado y ello no ha generado ningún cobro al cliente.

Se refiere también YOIGO al contrato de adquisición del terminal IPHONE en las mismas condiciones expresadas por el reclamante, y señalando que *“al no cumplir el compromiso de permanencia”* el cliente debe devolver a dicha operadora la parte proporcional del descuento realizado, además de las cuotas pendientes. Se aporta la factura reclamada por el cliente, por un importe total de 994,19 €, de los que 911 € más IVA corresponden al pago del terminal IPHONE y el resto a cuotas de los servicios contratados. También aporta la reclamada otras tres facturas que se refieren al consumo realizado en los meses de agosto y septiembre y a un cargo por penalización emitido en fecha 25/11/2024. En su conjunto, considera YOIGO que la deuda que mantiene el reclamante asciende a un total de 1.257,62 € (IVA incluido), sin hacer expresa reconvencción de dicha cantidad.

PRUEBAS

Este Órgano Arbitral no consideró necesario la práctica de nuevas pruebas además de las documentales que obran en el Expediente.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/03/2025 12:51:06
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	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	2/5

LAUDO

Este Órgano Arbitral Unipersonal, en la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje, y en el artículo 33 del referido R.D. 231/2008, emite el siguiente **LAUDO EN EQUIDAD** para la solución del litigio objeto de arbitraje:

A su leal saber y entender, este Órgano Arbitral resuelve **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación formulada por [REDACTED], frente a la empresa reclamada XFERA MÓVILES, S.A.U. (YOIGO), con C.I.F. n.º: A82528548, y en su consecuencia:

Primero.- Le corresponde a D. [REDACTED] el abono de la cantidad pendiente por la adquisición del terminal IPHONE, según las condiciones de pago fijadas en el contrato firmado en julio de 2023.

A tal efecto, debe realizar un pago mensual por importe de 36.- € desde abril de 2025 a marzo de 2026 y un pago final de 479.- € en el mes de abril de 2026, lo cual asciende a un importe total de 911.- Euros, que es el que figura en la factura emitida en fecha 1/08/2023, como cantidad pendiente del terminal IPHONE. Una vez abonadas tales cantidades, habrá cumplido el contrato firmado en julio de 2023, sin que la empresa YOIGO puede exigirle ninguna otra cantidad por dicho contrato.

Los referidos pagos deberá realizarlos el S. [REDACTED] mediante transferencia a la cuenta bancaria ES75 0049 1500 0821 1041 0351 (indicada por YOIGO en su escrito de alegaciones), señalando en el concepto su D.N.I. y la expresión "Cumplimiento de Laudo Arbitral".

Segundo.- El [REDACTED] deberá abonar a YOIGO las cantidades correspondientes a los servicios contratados y de los que ha estado disfrutando hasta el mes de septiembre de 2023, según el detalle de las facturas aportadas por YOIGO.

Dicho importe (IVA incluido) asciende a un total de 181,66 €, donde se incluyen 83,19 € por el consumo del mes de julio (factura emitida el 1/08/2024); 75,83 € por el consumo del mes de agosto (factura emitida el 1/09/2024) y 22,64 € por el consumo del mes de septiembre (factura emitida el 1/10/2024).

La cantidad de 181,66 € deberá abonarla el Sr. [REDACTED] en el plazo máximo de un mes, a partir de la notificación del presente Laudo, mediante

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/03/2025 12:51:06
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	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	3/5

transferencia a la misma cuenta bancaria [REDACTED] y con la misma indicación "Cumplimiento de Laudo Arbitral".

Tercero.- Una vez abonada por el reclamante la cantidad señalada de 181,66 €, la empresa reclamada XFERA MÓVILES, S.A.U. (YOIGO) deberá proceder de forma inmediata a tramitar la baja del Sr. [REDACTED] e cualquier registro de morosos e impagados en que hubiera sido incluido con motivo de la deuda objeto del presente arbitraje.

FUNDAMENTACIÓN

Para adoptar este Laudo, el Órgano Arbitral ha tenido en consideración cuantas alegaciones y documentos constan en el Expediente.

Resulta así que lo que reclama D. [REDACTED] es precisamente el cumplimiento del contrato de adquisición del terminal IPHONE que firmó en julio de 2023 y por el que ambas partes consintieron en que la forma de pago del terminal sería de 36.- Euros mensuales durante 24 meses más un pago final de 479.- Euros. Ha quedado acreditado que el reclamante ha cumplido con dicha fórmula de pago durante los primeros 12 meses, pero que en agosto de 2024, en lugar de recibir nuevamente la factura con los 36.- Euros que le correspondía abonar en dicho mes, recibe otra por una cantidad total de 994,19 Euros, en la que YOIGO le incluye la cantidad de 911.-€ por la totalidad de las cuotas mensuales restantes y el pago final.

La reclamada YOIGO no incluye en sus alegaciones ninguna explicación a la emisión de tal factura, ni aporta prueba alguna de que el Sr. [REDACTED] hubiera manifestado su voluntad unilateral de rescindir el contrato firmado para la adquisición del terminal IPHONE que le obligaba a permanecer con la operadora YOIGO durante un periodo de 24 meses. Al respecto, lo que se desprende de la documental que consta en el Expediente es que YOIGO por error tramitó el desistimiento del contrato del terminal IPHONE cuando el cliente en julio de 2024 desistió del contrato de la adquisición de un reloj Xiaomi Redmi Watch 3 Active, minutos después de haberlo firmado. Como recoge XFERA MÓVILES, S.A.U. (YOIGO) en su escrito de alegaciones a la Audiencia, tal dispositivo fue cancelado y no se le cobró al cliente ninguna cantidad por el mismo.

Sin embargo, debe darse la razón a YOIGO en cuanto a las cantidades que el reclamante adeuda a dicha operadora por los servicios de los que ha estado disfrutando en los meses de julio, agosto y parte de septiembre de 2024, según el detalle de las facturas que aporta y que no han sido abonados aún por el cliente. De dichas facturas, considera este Órgano arbitral que deben excluirse los conceptos que se refieren a cargo por impago de facturas o a penalización, puesto que ha existido un incumplimiento previo e YOIGO al no respetar la forma de pago establecida en el contrato de adquisición del terminal IPHONE, resultando que la cantidad pendiente de cobro y que debe abonar el

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/03/2025 12:51:06
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	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	4/5

Sr. [REDACTED] a la vista de las facturas emitidas, es de 181,66 €, impuestos incluidos.

En definitiva, este Órgano considera que el reclamante tiene derecho a que se cumpla la forma de pago establecida contractualmente para la adquisición del terminal IPHONE, pero tiene también la obligación de abonar las cuotas por los servicios de telefonía e internet prestados por la reclamada hasta el mes de septiembre de 2024, por lo que, en consecuencia, procede, con el sentido y alcance expuesto, estimar parcialmente la reclamación de D. [REDACTED] frente a la empresa XFERA MÓVILES, S.A.U. (YOIGO).

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES EL PRESENTE LAUDO, haciéndose saber que tiene carácter vinculante, ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe la **ACCIÓN DE ANULACIÓN Y LA DE REVISIÓN**, de acuerdo con lo previsto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

En Huelva, a fecha de la firma electrónica.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL,

Código Seguro de Verificación		Fecha	19/03/2025 12:51:06	
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	5/5	