

**COLEGIO ARBITRAL DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE HUELVA**

Expediente n.º 2025/JAC\_02/000066

Fecha 23 de junio de 2026

**LAUDO ARBITRAL**

**Colegio Arbitral**

Arbitro Presidenta D<sup>a</sup>. [REDACTED]

Arbitro Vocal Representante de las Organizaciones Empresariales. [REDACTED]

[REDACTED]

Arbitro Vocal Representante de las Organizaciones de Consumidores. [REDACTED]

[REDACTED]

Secretaría [REDACTED]

En sede de la Junta Arbitral Provincial de Huelva, a 23 de junio de 2026 constituido el Colegio Arbitral por los miembros que arriba se relacionan y siendo las **PARTES**

**Reclamante** [REDACTED] siste a la audiencia

**Reclamada** Xfera Móviles, S.A.U (Yoigo). N.I.F A-82528548. No asiste a la audiencia a pesar de haber sido debidamente notificada para tal fin.

**Objeto de la Reclamación** Anulación de los pagos a plazos de dos terminales, devolución de las cuotas cobradas y subsidiariamente la devolución de los terminales y anulación de la permanencia.

**Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico**

Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Fecha  | 14/08/2026 10:18:15 |
| 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]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Firmante                      | [REDACTED]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Url de verificación           | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Página | 1/6                 |



### Alegaciones de las partes

El reclamante manifiesta que el 17 de diciembre llamó a Xfera Móviles S.A. U. (en adelante Yoigo) por la avería de un descodificador; Que no habiendo obtenido respuesta, el día 23 de diciembre, llamó a atención al cliente de Yoigo e interpuso una queja; Que el agente de Yoigo tomó cuenta de su queja y le hizo una oferta gratuita consistente en la adquisición de dos terminales con la condición de una permanencia de 24 meses; Que extrañados y sabiendo que la conversación estaba siendo grabada, preguntaron varias veces si realmente no tenían que pagar nada por los terminales a lo que el agente les respondía que eran totalmente gratuitos. Que a la vista de ello y confiando en las palabras del agente firmaron un contrato que les envió vía gmail. El agente les requirió para que firmaran rápido y les informó que aunque en el contrato aparecía un valor económico, en la factura aparecería el coste cero siendo el importe total de su factura 20 euros como venía siendo habitual; Que no obstante lo anterior, recibieron una factura donde se les hacía un cargo por los dos terminales. El reclamante manifiesta que lleva reclamando ante Yoigo durante más de dos meses y que la empresa contesta manteniendo que el contrato está firmado. Añade que tienen la grabación de las llamadas donde claramente se dice de manera reiterada que los terminales son a coste cero. Que llevan tres meses pagando los terminales y lo que reclama es que su factura vuelva a ser con el coste habitual; Que están dispuesto a devolver los terminales con anulación de la permanencia.

La reclamada, a través de un escrito de fecha 3 de marzo de 2026, recoge el motivo de la reclamación derivando al consumidor, para el caso de no tener respuesta de su reclamación, a las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor o al de Usuarios de Telecomunicaciones, facilitando el correspondiente enlace. Por su parte Coriatel, SL en su escrito de fecha 6 de marzo de 2026 y dirigiéndose al

|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación |                                                                                                                                                                                         | Fecha  | 14/08/2026 10:18:15 |
| 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                      |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
| Firmante                      |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
| Url de verificación           |                                                                                                                                                                                         | Página | 2/6                 |



consumidor, mantienen que aunque le facilitó la contratación, quien efectúa el cargo de los dos terminales aceptados es la operadora de telefonía móvil GRUPO MASORANGE (Yoigo-Masmovil-Jazztel-Pepphone) por lo que cualquier discrepancia debe ser resuelta por el Grupo Masorange.

Asimismo obra en el expediente alegaciones de XFERA MÓVILES S.A.U, de 7 de abril de 2026, en el que manifiesta que la reclamación ha de ser desestimada al constar dos contratos firmados, que aportan al expediente, de fecha 23/12/2025 donde el cliente asumió con las líneas [REDACTED] dos permanencias de 24 meses, cada una asociadas a los importes pagados por el operador en la compra de los terminales ZTE Nubia Flip 2 5G 256GB y ZTE Nubia Air 5G 256GB, así como un pago aplazado de 13, 75 euros y 4 euros respectivamente durante 48 meses.

### Pruebas

El Colegio Arbitral no consideró necesario la realización de prueba distintas de la documentales y audio que obra en el expediente.

El Colegio Arbitral, reunido en la sede de la Junta Arbitral Provincial el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de los documentos obrantes en el expediente y de las conclusiones a que cada Árbitro llega tras la celebración de la Audiencia, una vez observadas las formalidades del RD 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo y atendida la Ley 60/2003 de 23 de diciembre, de Arbitraje, emite el siguiente

|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Fecha  | 14/08/2026 10:18:15 |
| 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]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Firmante                      | [REDACTED]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Url de verificación           | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Página | 3/6                 |

## LAUDO

A su leal saber y entender, este Colegio Arbitral resuelve por unanimidad lo siguiente: Se **ESTIMA** la reclamación presentada por [REDACTED]

La empresa Xfera Móviles S.A.U (Yoigo) con C.I.F A-82528548, deberá adaptar las cláusulas de los contratos conforme a la oferta comercial. Para ello deberá modificar las condiciones de facturación del consumidor, debiendo aplicar el descuento del 100% (a coste cero) sobre la cuota de los terminales ZTE Nubia Flip 2 5G 256GB y ZTE Nubia Air 5G 256GB hasta la total extinción del periodo de permanencia. Asimismo, la empresa reclamada deberá proceder a la devolución de los 40 euros reclamados por el consumidor, así como, proceder al inmediato reembolso al reclamante de cualquier otras cantidades que le hayan sido cobradas hasta la fecha de la notificación del presente Laudo en concepto de cuotas de financiación de dichos dispositivos móviles. Dichas devoluciones y reembolso se efectuarán en el mismo numero de cuenta donde se está facturando al cliente.

## MOTIVACIÓN

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, oída la parte reclamante y la grabación de la oferta comercial que obra en el expediente se procede a formular las siguientes consideraciones:

La grabación aportada por el reclamante evidencia que el comercial de la empresa reclamada expresa de manera reiterada que la entrega de los terminales se hacía de manera gratuita. Y siendo este el contenido de la oferta y de conformidad con el artículo 61.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores

|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Fecha  | 14/08/2026 10:18:15 |
| 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]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Firmante                      | [REDACTED]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Url de verificación           | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Página | 4/6                 |

y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGCU) es perfectamente admisible que el consumidor exija su cumplimiento. Aún constando un contrato en el que se indica que el consumidor ha firmado desde su dispositivo de las manifestaciones del consumidor, y la ausencia de contradicción por la parte reclamada, se hace evidente la existencia de un vicio en su consentimiento por error (artículo 1269 cc). Así, el reclamante mantiene y reitera insistentemente, que firmó confiadamente ante los reiterados términos de gratuidad y coste cero emitidos por el comercial y, también, apresuradamente por inducción de aquel, que le llevaba a entender que se trataba de un mero trámite administrativo y no de un compromiso sobre una financiación con pago aplazado. De modo que órgano colegiado entiende que no existió, en esta contratación a distancia, una información precontractual transparente y veraz. Y en consecuencia, tampoco una aceptación informada de la financiación de los terminales. Este órgano colegiado y al no existir ninguna prueba por la empresa reclamada en relación con la confirmación del contrato (como exige el artículo 98. 7 del TRLGCU) se convence sobre la falta de concordancia entre lo que el consumidor tenía en su voluntad al firmar y la realidad contenida en el documento firmado. El consumidor firmó inducido y confiando en la palabra de la empresa. Y todo ello en relación con un elemento esencia del contrato, como es su precio (núcleo esencial del contrato en los términos del artículo 1261 del Cc).

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 la acción de anulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 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 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

|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Fecha  | 14/08/2026 10:18:15 |
| 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]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Firmante                      | [REDACTED]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Url de verificación           | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Página | 5/6                 |

laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a la que refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

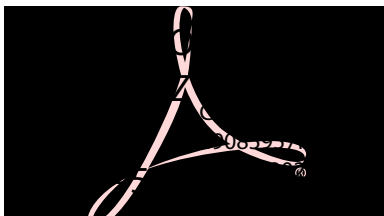
Y, para que así conste, firma el presente Laudo el Colegio Arbitral en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

La Presidenta del Colegio Arbitral

La Árbitro/Organizaciones Empresariales

El Árbitro/Asociaciones de Consumidores

Ante mí: La Secretaría del Colegio Arbitral



|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación |                                                                                                                                                                                         | Fecha  | 14/08/2026 10:18:15 |
| 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                      |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
| Firmante                      |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
| Url de verificación           |                                                                                                                                                                                         | Página | 6/6                 |