



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09519.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Tengo un contrato con la compañía de Telefonía e Internet [REDACTED] Tengo contratada la fibra y dos líneas de teléfono, de las cuales una tiene un descuento 100% gratis para siempre ([REDACTED]). Tengo una foto de la web donde lo indicaba y que la compañía ha quitado, pero yo hice la foto por si pasaba algo así y la adjunto.

Desde enero del 2023, decidieron cobrarme 4,69 € + IVA (6 euros en total) por esa línea gratuita que había estado sin cargo desde enero de 2019 hasta diciembre de 2022 (adjuntare facturas del 2022), y continúan cobrándomela hasta ahora. Por el momento son 18 facturas cobrándome 6 euros de mas Total: 108 € que hasta que se resuelva el caso me seguirán cobrando cada mes (adjuntare facturas del año 2023 y 2024 con esos cobros)

Es importante tener la evidencia de la foto de la web donde se muestra la información del descuento y del estado gratuito de la línea, ya que puede ser útil en caso de discrepancias futuras con la compañía.

Solicito formalmente que se me reembolse la cantidad total de 108 € correspondiente a estos cargos indebidos que han sido facturados desde enero de 2023 hasta la fecha actual y las sucesivas que sigan cobrando hasta que se resuelva el caso.

Además, solicito que se restablezca el estado gratuito de la línea conforme a los términos originalmente acordados y comunicados por [REDACTED] dejar claro que ahora solicito los 108 €, pero sigan cobrando esos 6 euros hasta que se resuelva el caso, por lo que cuando se resuelva deseo que se lo soliciten igualmente y al cerrar el caso me devuelvan los cargos que tuviera de mas.

ARBCRS32

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 11 de septiembre de 2025, presenta las siguientes alegaciones:

Con fecha 1 de diciembre de 2022, [REDACTED] comunicó a todos sus clientes, en la facturación de noviembre de 2022, una modificación de sus tarifas consistente en que, a partir del 1 de enero de 2023, la tarifa La Dúo Principal, pasaría de 0 € (Impuestos incluidos) a La Dúo Principal por importe de 4,96 € (Impuestos no 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 la factura con la comunicación.

En relación a su otra solicitud, [REDACTED] desestima la misma debido a que con fecha 18 de mayo de 2018, Yoigo presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 5 de octubre de 2025, expone:

La empresa [REDACTED] en el cual se me garantizó una línea de teléfono gratuita de por vida asociada al número [REDACTED]

Quisiera dejar constancia de que, aunque [REDACTED] haya decidido modificar los términos y condiciones de sus contratos en un momento posterior, dicha modificación no debería afectarme y lo mismo si a nuevos clientes.

Mi contrato específico fue acordado bajo la premisa de que esta línea sería gratuita para siempre. Si [REDACTED] hubiera tenido la intención de limitar el beneficio de la línea gratuita en el tiempo, debería haber estipulado en el contrato que la gratuidad era por un período indefinido o con una duración específica.

Al no haber una cláusula de este tipo, confío en que la empresa respetará las condiciones iniciales y se me devuelva el dinero cobrado injustamente. (Ahora 126€ aunque seguirá subiendo cada mes que pase)

Mi petición principal sigue siendo que [REDACTED] respete el acuerdo original, manteniendo la gratuidad de la línea [REDACTED] para toda la vida, tal y como se desarrollan en el contrato que firmé y me sean devueltos ya no los 108 € solicitados al principio, ya que en este momento, a fecha del 5 de octubre de 2024, la importación reclamado asciende a 126 euros, correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre. Solicito también que se incluya en el arbitraje la devolución de los cobros que se realicen a partir de la fecha actual hasta la resolución del caso.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La empresa reclamada mediante escrito de fecha 6 de noviembre de 2025, presenta alegaciones reiterando las realizadas con anterioridad.

La parte reclamante mediante escrito de fecha 7 de noviembre, reitera sus anteriores alegaciones y cuantifica a esa fecha la cantidad reclamada que asciende a 198 euros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada reembolsarle la cantidad total de 198 euros, correspondiente a las cuotas cobradas para la línea [REDACTED] entre enero de 2023 y noviembre de 2025, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que tiene contratados una serie de servicios con la reclamada y entre ellos, una línea de teléfono móvil [REDACTED] con un descuento 100% gratis para siempre desde el año 2019. Señala que a partir de enero de 2023, comienzan a cobrarle por la misma la cantidad de 6 euros mensuales.

El usuario manifiesta que esta información estaba en la web y aporta al expediente una imagen obtenida por él. Examinado dicho documento, se verifica que aparece el número de la línea objeto de controversia y una reseña referida a *promociones y descuentos*. Asimismo en esa imagen se menciona: “*detalles de tarifa*”, sin que puedan comprobarse los mismos.

En las facturas emitidas por la empresa se comprueba que a esa línea se le aplican una serie de descuentos según consta documentado.

De la publicidad aportada por el usuario, no puede concluirse que la condición que quiere hacer valer: *gratuidad de esa línea PARA SIEMPRE* haya quedado debidamente probada y por tanto sea exigible su cumplimiento al amparo de lo dispuesto en el artículo 61 y siguientes 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

No se ha acreditado este compromiso contractual (integración oferta publicitaria) por lo que cualquier modificación, debe seguir los cauces establecidos normativamente.

La empresa manifiesta que en la factura enviada en el mes de noviembre de 2022, comunicó al cliente la modificación de sus tarifas, a partir del 1 de enero de 2023, pasando la Duo Principal a tener un impote de 6 euros (iva incluido). Consta incorporada al expediente esta factura.

Se confirma que la empresa cumple con las exigencias establecidas en el artículo 9 del Real Decreto 899/2009, de 322 de mayo por el que se aprueba la Carta de derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, mediante la que es obligatorio comunicar al cliente



Comunidad de Madrid

con un mes de antelación, cualquier modificación contractual.

Ello no obstante, al no venir específicamente indicado la posibilidad de rescindir el contrato sin ningún tipo de penalización, este Colegio Arbitral estima parcialmente la solicitud del reclamante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad solicitada por el cliente en su escrito de noviembre de 2025 que asciende a 198 euros.

Asimismo el cliente, una vez reciba este laudo, tiene la opción de continuar disfrutando de los servicios de la empresa contratada con las tarifas que le aplican en la actualidad o caso contrario comunicando la resolución de su contrato a la operadora, sin que ésta le pueda imponer ningún tipo de cargo/penalización por permanencia en servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.



Comunidad de Madrid

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]