

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01861.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de febrero de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la empresa no aplica la oferta de la App que aceptó el 3 de diciembre de 2021 por importe de 48,50 € al mes. No hubiera firmado permanencia con un precio de 60 € mensuales. Solicita poder cambiar de compañía sin pagar penalización, porque han cambiado las condiciones y no son las que aceptó en el momento de firmar el contrato.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que "con fecha 3 de diciembre de 2021, Dña. [REDACTED] aceptó una promoción de descuento sobre la cuota del paquete [REDACTED] (Fibra 600Mb) con las líneas [REDACTED] y [REDACTED] de 26€ (impuestos indirectos incluidos), por un periodo de 12 meses y un compromiso de la misma duración, que fueron aplicados el mismo día de la solicitud.

Adjuntamos la promoción aceptada para su comprobación.

Por otra parte, según se puede comprobar en la factura de fecha 1 de enero de 2021, el descuento aplicado sobre la cuota de la línea [REDACTED], el día 15 de julio de 2021, finalizaba el día 31 de diciembre de 2021, por lo que no se aplica en la factura siguiente".

Concluye la empresa, alegando que las facturas son correctas tanto en las cuotas como en los descuentos aplicados, como en el consumo.

La **parte reclamante** contesta por escrito relatando cronológicamente los hechos, y concluye manifestando que "yo había estado mirando ofertas en otros operadores, pero al ofrecerme quedarme por 48,5€/mes decidí seguir con [REDACTED]. Por 60€/mes no me hubiera quedado, porque había encontrado otros operadores con mejores precios. Pero claro, que me hagan firmar un compromiso de permanencia indicándome que voy a pagar 48,5€/mes y que al mes siguiente me cobren 60€... Yo me siento estafada. Me hacen firmar 1 año de permanencia indicándome que voy a pagar un precio que dura 28 días. No entiendo nada."

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

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** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 3 de diciembre de 2021 se contrató un descuento de 26 € mensuales durante 12 meses, que se aplicó correctamente. Además en la línea adicional [REDACTED] tenía un descuento promocional de 11,50 € que finalizaba el 31 de diciembre de 2021, por lo que desde el 1 de enero de 2022, sólo quedaba vigente el descuento de 26 €, por lo que la facturación es correcta. No obstante, como consta que se hay informado en el contrato el importe de la permanencia, se ha procedido a generar un abono de 59,40 € correspondiente al compromiso de permanencia, que se ingresará en los próximos días en la cuenta bancaria.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera la reclamación manifestando que “en Noviembre de 2021, cuando se aproximaba el final de la permanencia, fui a una tienda de [REDACTED] para preguntar si había alguna oferta para permanecer en [REDACTED], ya que por el precio de 81,49€/mes no iba a permanecer en la compañía, pero si salía alguna oferta podía estudiarlo. Había estado viendo ofertas de otras empresas. Me dijeron que no aparecía ninguna oferta, pero que si el fin de la permanencia estaba cerca, en breve aparecería alguna oferta en la app, que era como solían hacerlo.

El 3 de diciembre me apareció la oferta en cuestión, y en dicha oferta lo que aparecía era que renovase por 48,50€/mes por 12 meses. Antes de aceptar esa oferta de la app, llamé a atención al cliente para verificar la oferta, y la persona que me atendió me informó que el importe que le aparecía era que pagaría 48,50€/mes durante los próximos 12 meses si firmaba esa oferta, sujeta a una permanencia de 12 meses. Fue entonces cuando acepté la oferta de la app.

Llegó la factura de diciembre y era correcta, pero cuando llegó la de enero fue cuando llegó la sorpresa, y ya no estaban manteniendo el precio de 48,50€ que apareció en la app y que me confirmó el comercial de atención al cliente que me atendió. Fue entonces cuando decidí irme de [REDACTED] porque no estaba dispuesta a seguir en la compañía por ese importe, entonces en la factura de febrero me cobraron la parte proporcional del mes con el nuevo importe y el importe de romper el compromiso de permanencia.

No me parece para nada justo, porque yo no acepté ese importe. Por ese importe no hubiera firmado, porque había estado viendo los precios de otras compañías. Yo acepté por el importe de 48,50€, y sólo me lo mantuvieron 1 mes. Los descuentos que tuviera iban todos en un pack, porque yo porté todo a la vez, en conjunto, no entiendo las explicaciones de Vodafone de que unos se terminaba un día, otros otro... Encima me confirmaron por teléfono el importe que pagaría los próximos 12 meses antes de aceptar la oferta. En Enero y la parte proporcional de Febrero me cobraron otro importe diferente, y encima me cobraron romper el compromiso de permanencia.

No estoy de acuerdo con lo que se me facturó en Enero y Febrero porque no es el importe que acepté, ni por el importe del compromiso de permanencia, porque fue [REDACTED] quien modificó las condiciones de la oferta, no yo.”

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente información precontractual en relación con las condiciones de los descuentos, que la reclamante no hubiera aceptado de haber conocido al no suponerle una

Comunidad de Madrid

ventaja económica. En consecuencia, la empresa debe generar un abono de 59,40 € correspondiente al compromiso de permanencia de no haberlo hecho al día de la fecha, y aplicar la cuota mensual por importe de 48,49 € en la factura de fecha 1 de febrero de 2022, y la parte proporcional en la de 22 de febrero de 2022, aplicar los descuentos Visa Vodafone reflejados en las facturas y los cargos no incluidos en la tarifa, y abonar a la parte reclamante el importe cobrado de más.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: 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. Previa 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 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 14 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

