



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13436.0/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Oferta contratada:

En Madrid, 10 de octubre de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que hace más de 1 año se da de baja como cliente de [REDACTED] por las facturas más altas que pagaba respecto a otras compañías y realizó la portabilidad a [REDACTED]. Sin embargo, hace pocos meses, en julio de 2022, le llamaron unos comerciales de [REDACTED] identificándose como departamento de retenciones y fidelidad para realizarle una oferta de recaptación, ofreciendo un precio cerrado durante 12 meses de 35,90€/mes por el servicio de fibra + 2 líneas móviles + TV (adjunto oferta por escrito). Le insistieron en que la oferta se aplicaría al mes siguiente de darse de alta de nuevo y se lo confirmaron todo por escrito a través de la línea de whatsapp corporativo en el móvil [REDACTED]. Después de varios meses sin recibir facturas y al reclamar que eran erróneas en ese mismo canal de whatsapp, se encuentro que le cobran recibos por el banco con un importe muy superior al acordado y ya no atienden a sus reclamaciones, estando actualmente con un compromiso de permanencia de 12 meses. Así mismo, el departamento comercial en la grabación se tenía que indicara que la oferta se hizo presencial o no le podrían mantener esa oferta cuando fue telefónica.

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación que en el expediente y solicita: “ La aplicación inmediata del precio acordado con el citado departamento de [REDACTED] y la devolución de los importes pagados de más.”

En su escrito de 4 de enero de 2023 refiere: “Habiendo recibido contestación del Servicio de Atención al Cliente, no satisface en su totalidad el objeto de la reclamación realizada en su día. Se me ha realizado ciertos abonos para compensar por la oferta comercial realizada en el momento del alta, pues así ha reconocido la empresa que por escrito los comerciales me informaron de un precio promocionado y garantizado durante 12 meses a cambio de tener un compromiso de permanencia de 12 meses. La oferta consistía en un precio de 35,49 euros/mes por Fibra 600 megas + 2 líneas móviles con datos y llamadas ilimitadas + TV con Pack [REDACTED] con [REDACTED] y [REDACTED]. Sin embargo,

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

me activaron en una línea adicional solo la tarifa [REDACTED] con 15 GB y 200 minutos en vez de la tarifa ilimitada, el cual es más económico y si quiero la tarifa prometida tengo ahora que pagar una cantidad muy superior. Además, tal y como adjunto pantallazos, el departamento de Calidad de [REDACTED] me chantajeó aplicando otros 12 meses de permanencia y solicita: Aplicar la oferta prometida tanto en precio de 35,49/mes como en servicios de datos y llamadas ilimitadas desde un inicio sin más compromisos de permanencia, pues ahora me la han ampliado hasta el 22 de diciembre de 2023 y en caso de incumplimiento por mi parte tengo que abonar 30 euros/mes hasta el vencimiento, cuando [REDACTED] ha incumplido reiteradamente su oferta sin más consecuencias. Además, a partir del 22 de enero tal y como ha anunciado en la App y facturas, va a incrementar las tarifas +8,10% incumpliendo la oferta prometida de mantenerla congelada al menos durante 12 meses que dura mi contrato de permanencia. Por tanto, pagaré 42,70 euros a partir de febrero, por lo que solicito se me abone la diferencia de tarifa hasta fin de año (7,21 euros x 12 meses = 86,52 €)".

En su escrito de 11 de febrero de 2023 refiere: "Habiendo admitido [REDACTED] la irregular forma de captación de clientes y haber demostrado que se me realizó una oferta por escrito por todos los servicios comentados (fibra + 2 líneas móviles con llamadas y datos ilimitados + TV) de un precio de 35,49 euros/mes durante 1 año, ahora vuelven a indicar otro precio y además no se está aplicando de forma correcta. Adjunto la última factura de enero (periodo 22/12/2022 al 21/01/2023, donde he pagado 39,11 euros sin que tenga consumos extra, por lo que no es cierto que estén respetando el precio ofertado en julio de 2022 cuando me di de alta. El precio anunciado para este mes en la App es de 41,90 euros/mes. Además, la permanencia era de 1 año por esos servicios, sin embargo el departamento de Calidad me obligó a aceptar de forma indebida otro año más de permanencia en diciembre de 2022 hasta diciembre de 2023 por respetar en parte la oferta prometida.

Solicita: Se aplique el precio ofertado durante 1 año desde el momento del alta en julio de 2022, realizando los ajustes de IPC correspondientes una vez transcurrido 1 año, pues en caso contrario estaría en total indefensión al no poder rescindir el contrato al tener una permanencia que [REDACTED] lo aplicaría igualmente a pesar de solicitar la baja en el plazo previsto de octubre de 2022 cuando anunció las subidas del 8,1%. La permanencia extra hasta diciembre de 2023 es totalmente irregular, pues yo no he adquirido nuevos productos o servicios que le haya supuesto a Vodafone un coste, solo han tenido que ajustar la factura a la oferta inicial prometida, ni más ni menos, por lo que solicito su eliminación y que no se aplique ninguna penalización. Solo reconozco la permanencia de 1 año hasta julio 2023.

Diferencia de precio hasta julio de 2023: $(41,90 - 35,49) \times 7 \text{ meses} = 44,87 \text{ €}$ ".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la facturación emitida desde el 8 de julio al 22 de noviembre de 2022 se ha rectificado según la cuota de 35,90€, impuestos indirectos incluidos, y además, se ha incluido la factura que está por emitir de fecha 22 de diciembre de 2022 tramitándose un abono de 7,31€, impuestos indirectos incluidos; también se ha tenido en cuenta otro abono realizado el 1 de diciembre de 2022 de 15€, impuestos indirectos incluidos. Asimismo, confirmar a D. [REDACTED] que su cuota actual es de 39,49€, impuestos indirectos incluidos, ya que tiene los máximos descuentos aplicados en sus servicios, motivo por el cual se ha gestionado un segundo abono con la diferencia respecto a la cuota contratada de importe 25,13€,

Comunidad de Madrid

impuestos indirectos incluidos, y que deriva de las facturas a emitir del 22 de enero al 22 de julio de 2023.

Por último, confirmarle que dichas cantidades serán ingresadas en su cuenta bancaria en los próximos días. Se adjuntan facturas.

En su escrito de fecha 16 de enero de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que, a fecha del presente escrito se ha procedido a realizar un cambio de tarifa sobre el servicio número [REDACTED], perteneciente a D. [REDACTED], pasando dicha numeración a tener activa la tarifa [REDACTED].

Asimismo, deseamos poner en su conocimiento que se han aplicado los descuentos necesarios para que la cuota del Sr. [REDACTED] no se viese afectada por el citado cambio de tarifa, todo ello sin que conllevarse un aumento en las permanencias que D. [REDACTED] ya tenía adquiridas.

Por todo lo anteriormente expuesto deseamos indicar que, a fecha del presente escrito el Sr. [REDACTED] tiene contratados en [REDACTED] los servicios de: [REDACTED] (Fibra 600Mb) ([REDACTED] - [REDACTED]), Router [REDACTED], [REDACTED] ([REDACTED]), [REDACTED] TV [REDACTED] y [REDACTED], y Decodificador [REDACTED], por una cuota mensual, tras la aplicación de los descuentos activos, de 37,49€, impuestos indirectos incluidos, hasta el 22 de diciembre de 2023, siempre y cuando D. [REDACTED] no realice modificaciones en los servicios contratados.

No obstante, y sin perjuicio de todo lo anteriormente expuesto, deseamos poner en su conocimiento que el pasado 29 de junio se aprobó la nueva Ley General de Telecomunicaciones 11/2022, que implica una serie de cambios en las Condiciones Generales de los contratos de los Clientes, durante el mes de septiembre (en factura, por sms o email) y en octubre nuevamente (vía sms), se comunicó a todos los clientes de [REDACTED] el cambio de condiciones de contrato en el que se incluía esta cláusula de actualizar las tarifas en base a IPC durante el primer trimestre del año natural.

Si el Sr. [REDACTED] no estaba de acuerdo con este cambio podía solicitar la baja sin cargo durante 1 mes desde la comunicación del cambio de condiciones (el plazo se amplió hasta el 31 de octubre de 2022).

Asimismo, el 22 de enero de 2023 entra en vigor la actualización de precios de los servicios conforme al índice de precios al consumo (IPC) interanual promedio correspondiente al periodo entre octubre de 2021 y septiembre de 2022 tal y como establece el contrato de D. [REDACTED], por lo que, a partir del próximo 22 de enero de 2023, se aplicará un incremento en la cuota mensual de la tarifa de los servicios de comunicaciones electrónicas y/o cuota de tus paquetes de servicios del Sr. [REDACTED] de un 8,1%.

Si D. [REDACTED] no está de acuerdo con la actualización de las tarifas y solicita la baja de sus servicios le informaremos que el Sr. [REDACTED] tiene una permanencia activa en [REDACTED] hasta el 22 de diciembre de 2023 y su baja en este momento conllevaría un cargo de hasta 272,76€, impuestos indirectos incluidos.

Se adjuntan al presente escrito Las Condiciones Generales de Contratación para su verificación.

En su escrito de 17 de abril de 2023: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que se ha procedido en el mes de enero a realizar un cambio de tarifa sobre el servicio número [REDACTED], perteneciente a D. [REDACTED], pasando dicha numeración a tener activa la tarifa [REDACTED].



Comunidad de Madrid

Asimismo, deseamos poner en su conocimiento que se han aplicado los descuentos necesarios para que la cuota del Sr. [REDACTED] no se viese afectada por el citado cambio de tarifa, todo ello sin que conllevarse un aumento en las permanencias que D. [REDACTED] ya tenía adquiridas.

Por todo lo anteriormente expuesto deseamos indicar que, a fecha del presente escrito el Sr. [REDACTED] tiene contratados en [REDACTED] los servicios de: [REDACTED] (Fibra 600Mb) ([REDACTED] - [REDACTED]), Router [REDACTED] Wi-Fi 6 Station, [REDACTED] ([REDACTED]), [REDACTED] y [REDACTED], y Decodificador [REDACTED], por una cuota mensual, tras la aplicación de los descuentos activos, de 41,89€, impuestos indirectos incluidos, hasta el 22 de diciembre de 2023, siempre y cuando D. [REDACTED] no realice modificaciones en los servicios contratados.

No obstante, y sin perjuicio de todo lo anteriormente expuesto, deseamos poner en su conocimiento que el pasado 29 de junio se aprobó la nueva Ley General de Telecomunicaciones 11/2022, que implica una serie de cambios en las Condiciones Generales de los contratos de los Clientes, durante el mes de septiembre (en factura, por sms o email) y en octubre nuevamente (vía sms), se comunicó a todos los clientes de [REDACTED] el cambio de condiciones de contrato en el que se incluía esta cláusula de actualizar las tarifas en base a IPC durante el primer trimestre del año natural.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º La oferta de 35,90 € por 12 meses y empezando en julio de 2022.

2º Dicho importe no se cumple y se procede a realizar las siguientes rectificaciones de las facturas de 22 de septiembre a 22 noviembre de 2022 por importes de 104,85 € + 15 € + 7,31 €.

3º En las facturas de 22 de enero a 22 de julio de 2023 se aplica una cuota de 39,49 € y el exceso de más se compensa con el abono de 25,13 €.

4º Se ha solicitado en reiteradas ocasiones al reclamante que actualice sus pretensiones, no siendo atendido dicho requerimiento.

5º No queda acreditado por la mercantil el encadenamiento de permanencias, salvo la primera que es la que queda documentada y que terminaba a los 12 meses, pero la mercantil refiere que aún sigue vigente hasta el 22 de diciembre de 2023.

mundo de posibilidades con datos ilimitados a velocidad 5G .
Minutos y SMS ilimitados a cualquier operador móvil o fijo nacional

Pack [REDACTED] Gratis

Disfruta [REDACTED] totalmente gratis Durante el tiempo de permanencia de [REDACTED] manera streaming.

Compromisos

Compromisos asociados a los servicios incluidos en tu solicitud: duración e importe máximo de penalización.

Permanencia	Descuento	Fidelización
12 meses/35	.49€	

Por la aplicación del Descuento de Fidelización renovable adquieres un compromiso de permanencia de un año.

6º La mercantil, en el caso de baja anticipada del reclamante interpone una penalización, pero en este caso es ella la que cambia la tarifa a la mitad del periodo de permanencia, no quedando acreditado fehacientemente la información precisa sobre este término.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Órgano Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y se entiende que, hasta la fecha de julio de 2023,



Comunidad de Madrid

las cuantías cobradas de más por la mercantil están compensadas por las rectificaciones realizadas.

Así mismo, no queda documentada por la mercantil, la prórroga en la aplicación de la permanencia, la cual ya estaría terminada desde julio de 2023, por lo que el reclamante, a la recepción de este Laudo, puede marcharse de la compañía sin penalización alguna.

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 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 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. 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.