



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00868.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a. [REDACTED], empleada público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a. [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje que puede resumirse en que el consumidor realizó un contrato con [REDACTED] 20/09/2018 en el que le aplicaban un descuento del 50% por tiempo indefinido ya que era una oferta especial a clientes de [REDACTED] para que contratasen con [REDACTED]; le han intentado quitar en varias ocasiones el descuento indefinido, pero, tras presentar reclamaciones, le han ido manteniendo el descuento hasta el año 2023 que le han informado que ya no se le va a aplicar por más tiempo dicho descuento.

SOLICITA:

- 1.- Que se respete el contrato firmado íntegramente, que era el paquete [REDACTED] que incluía el paquete de fútbol.
- 2.- Que se le reintegren los importes cobrados de más a la firma del contrato y sean restablecidos los canales que corresponden a esa tarifa o en su defecto el disfrute de [REDACTED] de forma gratuita.

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

El reclamante presenta solicitud de arbitraje de 05/01/24 en la que manifiesta que:

"Tras contratar con [REDACTED] un paquete de internet el 20/09/2018, con una oferta, con descuento por tiempo indefinido, esto fue una oferta que nos hicieron a clientes de movistar para atraernos a [REDACTED] En el año 2019 intentaron quitarme el descuento haciendo caso omiso al anexo del contrato que indica que el descuento es por tiempo indefinido. Acudí a consumo y ustedes me dieron la razón y tuvieron que volver a ponerme el descuento. Volvieron a intentarlo en el 2022, pero hable con ellos y tras enviarles la documentación que tengo y tras informarles de que iba a volver a denunciarles me volvieron a poner el descuento. Me informaron que efectivamente mi descuento es de tiempo indefinido que lo dejarían en su sistema para que esto no volviese a suceder. Ahora me encuentro que me han informado que ya no tengo el descuento y que no lo van a renovar. Les he remitido la documentación que tengo en mis manos, que me facilitaron ellos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cuando contrate, pero como si nada”.

Aporta un contrato realizado el 20/09/2018 en el que se contrata [REDACTED] – 600Mb, TV con promoción 100% Tivo, [REDACTED], 2 líneas móviles con tarifa [REDACTED]. Aparece promocionada la cuota de alta de 240€. No aparece el precio total de los servicios.

También aporta una hoja en la que se indica que “*el compromiso de permanencia asociado al producto contratado es de 18 meses y con un importe máximo de penalización de 350€. **El descuento del 50% en el producto contratado tiene carácter indefinido y por tanto tendrá una duración superior a 24 meses mientras mantenga los servicios contratados***”. Aparece un sello de un distribuidor autorizado de [REDACTED]. En este documento no consta ni fecha, ni datos del cliente, ni producto o servicio contratados sobre los que se aplica.

La empresa reclamada presenta alegaciones de 08/02/2024 en las que manifiesta:

*“... le comunicamos que en referencia a la oferta comercial de 20 de septiembre de 2018, en primer lugar debemos indicarle que el paquete que tiene activo D. [REDACTED] Fibra 600Mb+2Móviles+TV+Fijo, es una plan ya descatalogado por lo que ya no es posible aplicarle un descuento indefinido, motivo por el cual se lo han ido renovando cada año. ... Hemos comprobado que al recibo de su escrito, para subsanar este asunto y las molestias ocasionadas, ya han procedido desde el departamento de fidelización a aplicarle **un descuento en sus próximas doce facturas de un 50% de descuento desde el 14 de enero de 2024 al próximo 8 de febrero de 2025**, quedando su cuota mensual actual en un importe de **64,65**, impuestos indirectos incluidos. Por este motivo y en cumplimiento de dicha oferta, además en fecha 19 de enero de 2024 hemos **realizado un abono por importe 92,12€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha de emisión entre el 8 de diciembre de 2023 y el 17 de enero de 2024 inclusive**, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación. Todo ello para ajustar a la oferta realizada y a la fecha de finalización. Esto conllevará una permanencia por 12 meses, si antes de la finalización se produce la baja en la Compañía se realizaría un cargo de hasta 702,23€.*

*En otro sentido, cabe recordad que la cláusula de actualización automática de tarifas fue introducida por [REDACTED] como condición general en todos sus contratos con efectos a partir del 30 de octubre de 2022, ... La modificación se había comunicado al cliente en el mes de septiembre de 2022, cumpliendo con el plazo legalmente establecido para ello, ... informando al cliente en esa misma comunicación de su derecho a rescindir su contrato sin contraer ningún coste adicional si no aceptan las nuevas condiciones. ... [REDACTED] envió a toda su cartera de clientes a lo largo del mes de octubre de 2022 -incluida la persona reclamante-un sms de refuerzo recordatorio de que sus contratos habían sido adaptados a la nueva Ley General de Telecomunicaciones y que el mismo contenía una cláusula novedosa como es la cláusula de actualización automática de tarifas... De conformidad con lo establecido en el contrato en el mes de diciembre de 2022, [REDACTED] informó oportunamente al cliente de que con efectos desde el 23 de enero de **2023** cambiaba el precio de su tarifa...factura comunicando el dic 2022 con porcentaje **8.1. %** Del mismo modo en enero de **2024** se ha producido el incremento de IPC en un **4,1%** La actualización de la tarifa conforme a IPC, tal y como establece el Contrato, se realiza sobre el precio de la tarifa sin afectar al descuento que el cliente había aceptado y que se aplican sobre el nuevo precio actualizado. Por consiguiente la cuota mensual de sus servicios a pesar de mantener el descuento ofrecido, se incrementará en el primer trimestre de cada año, según el IPC informado en factura anterior. ”*

La empresa aporta facturas de 08/09/2022 y 08/12/2022 en las que se observa que los importes del paquete son 107,43€ - **50%** + IVA, por importe de 55,07€ y 53,37€ respectivamente. Aporta factura de 08/01/2024 nº [REDACTED] por importe de 125,33€ en la que se observa que los importes del paquete son 115,12 + IVA. En las 3 facturas aparece incluido el [REDACTED] a precio

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

0€; no aparece [REDACTED]. No constan en el expediente facturas del período comprendido entre la fecha inicial de contratación, 2018, hasta la factura de 08/09/2022.

La empresa aporta factura de abono [REDACTED] por importe de 92,12€ que rectifica la factura [REDACTED] por importe de 125,33€

La empresa aporta contrato de 18/01/2024 en el que figura un descuento del 50% de fidelización (12 meses) por importe de -69,95€.

El reclamante presenta escrito de alegaciones de 27/02/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

2. Dar audiencia a las partes

El reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 28/06/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, teniendo en cuenta las manifestaciones de las partes y la documentación obrante en el expediente, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**:

El Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante [REDACTED] puesto que la empresa reclamada ha aplicado el descuento de fidelización del 50% del 14/01/2024 hasta el 08/02/2025 y ya se le ha devuelto el importe correspondiente al período del 08/12/2023 al 17/01/2024 en el que no se realizó el descuento, no teniendo constancia por la documentación de que exista ninguna otra cantidad pendiente de abonar por parte de la empresa. No obstante lo anterior, y conforme con la normativa actual, la empresa podrá modificar las condiciones contractuales previa comunicación al consumidor con un mes de antelación. En relación con el paquete de fútbol, Vodafone dejó de prestar el servicio a partir de la temporada 2019/2020 y no cabe sustituirlo por otros servicios de televisión.

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 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.

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, de acuerdo con lo previsto



Comunidad de Madrid

en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 12 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: