



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09373.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que [REDACTED] alteró cláusulas de los servicios contratados sin informarle como cliente con bastante tiempo de fidelización. No le información de ninguno de los dos plazos y que no podía hacer nada ante las subidas.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "baja sin coste alguno que ni siquiera me notificarón en las dos ocasiones en las que tenían que haberme informado de la posibilidad de no estar conforme con los cambios en mis contratos.

En su escrito de 04 de agosto de 2023 se refiere:" deseo continuar con el procedimiento de denuncia a [REDACTED] por subirme las tarifas sin respetar las cláusulas del contrato de permanencia que firmé, el pasado 19 de abril de 2022, de 24 meses de duración al aplazar dos dispositivos móviles.

Se han presentado numerosas denuncias ante la agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición (Aecosan), la secretaría de estado de telecomunicaciones (Setsi), la comisión nacional de los mercados y la competencia (Cnmc) y la dirección general de consumo de la comunidad de Madrid, donde ambas compañías tienen su sede social.

hay que recordar que los clientes con contratos de permanencia tenemos derecho a que la compañía mantenga las tarifas durante su vigencia.

En este sentido, siendo afectado de cambios sustanciales que han incrementado mucho mi tarifa inicial, manifiesto que deseo continuar con el procedimiento de denuncia ante esta falta grave por parte de la compañía.

La empresa debería haber respetado el mantenimiento de las tarifas contratadas al tener una permanencia que firmé en el contrato que adjunto (del 19 de abril de 2022 al 19 de abril de 2024).

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

tuve que darme de baja ante el incremento abusivo de mis facturas desde que finalizó el descuento por finalización, el pasado 16 de mayo de 2023.

puse varias reclamaciones desde la OCU y el OMIC del ayuntamiento de Leganés, antes de llegar a este servicio de arbitraje, pero desde [REDACTED] exigen el pago de unos gastos que no me corresponden al haber cambiado mis tarifas teniendo un contrato vigente con una permanencia que me ampara.

Exijo que sea la compañía la que me abone las penalizaciones establecidas en los contratos de permanencia por su incumplimiento.

Es considerada una práctica abusiva la política de modificación continua de tarifas y otras condiciones contractuales, sin respetar ningún compromiso temporal ni garantizar una duración mínima de los contratos.

Así lo recoge la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, en su artículo 85, que establece como abusivas "las cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario".

Más concretamente, el artículo especifica en su punto 4 que también lo son "las que le facultan a resolver los contratos de duración indefinida en un plazo desproporcionadamente breve", y en su punto 7 que lo son "las cláusulas que supongan la supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor y usuario se le haya exigido un compromiso firme".

En su artículo 82 se expone que "se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato".

Los incrementos que han realizado no deberían haberse producido teniendo un contrato de permanencia por los terminales [REDACTED], que firmé el pasado 19 de abril de 2022, hasta abril de 2024.

Exijo que, al haber incrementado la empresa las tarifas contratadas de forma tan elevada, en periodo de vigencia de mi contrato, reconozca que lo ha incumplido y retire mi deuda por lo anteriormente expuesto, ya que les corresponde a ellos el pago de ese importe.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] permítanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, permiten a Vodafone realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes.

Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. El objetivo de [REDACTED] es poder ofrecer siempre a nuestros Clientes las últimas innovaciones en tecnología, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en red y capacidad; es por ello por lo que con fecha 15 de julio de 2021 se actualizaron las cuotas de algunas tarifas.

Expuesto lo anterior, le informamos que el [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de junio de 2021, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. Adjuntamos a este escrito copia de dicha factura para su verificación.

Asimismo, le confirmamos que la Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de Vodafone, permiten también a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes; ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones. En este sentido, le informamos que [REDACTED] dispuso de 30 días desde que



Comunidad de Madrid

recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de septiembre de 2022, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. Adjuntamos también a este escrito copia de dicha factura, así como la copia de la factura de fecha emisión 1 de diciembre de 2022, para que se realicen las comprobaciones oportunas.

Finalmente, le confirmamos que con fecha 18 de mayo de 2023 se tramitó la desactivación definitiva de sus servicios, quedando pendiente de abono el importe de 194,98€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas de la financiación del terminal asociado al servicio [REDACTED], así como la penalización por incumplimiento de permanencia asociado a dicho terminal, que le será facturado próximamente. Adjuntamos a este escrito copia del contrato de adquisición del terminal modelo [REDACTED], firmado electrónicamente con fecha 19 de abril de 2022, donde se indica el importe por incumplimiento de contrato. Asimismo, les comunicamos que los datos personales [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

En su escrito de 20 de diciembre 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] le comunicamos que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes.

Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. El objetivo de [REDACTED] es poder ofrecer siempre a nuestros Clientes las últimas innovaciones en tecnología, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en red y capacidad; es por ello por lo que con fecha 15 de julio de 2021 se actualizaron las cuotas de algunas tarifas.

Expuesto lo anterior, le informamos que el [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de junio de 2021, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. Adjuntamos a este escrito copia de dicha factura para su verificación.

Asimismo, le confirmamos que la Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de Vodafone, permiten también a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes; ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones. En este sentido, le informamos que [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de septiembre de 2022, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. Adjuntamos también a este escrito copia de dicha factura, así como la copia de la factura de fecha emisión 1 de diciembre de 2022, para que se realicen las comprobaciones oportunas.

Finalmente, le confirmamos que con fecha 18 de mayo de 2023 se tramitó la desactivación definitiva de sus servicios, quedando pendiente de abono el importe de 194,98€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas de la financiación del terminal asociado al servicio [REDACTED] así como la penalización por incumplimiento de permanencia asociado a dicho terminal, que le será facturado próximamente.

Adjuntamos a este escrito copia del contrato de adquisición del terminal modelo [REDACTED] firmado electrónicamente con fecha 19 de abril de 2022, donde se indica el importe por incumplimiento de contrato.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 194,98€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión mayo, junio y diciembre de 2023.



Comunidad de Madrid

Asimismo, les comunicamos que los datos personales [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º En las facturas [REDACTED] (Actualización de precios el 22 de enero de 2023), [REDACTED] [REDACTED] actualización de tu contrato el 30 de octubre de 2022) y [REDACTED] modificación del 15 de julio de 2021), queda acreditado que el reclamante fue informado en tres ocasiones del cambio y del plazo para darse de baja, como contempla la normativa.

2º La reclamada refiere: "fecha 18 de mayo de 2023 se tramitó la desactivación definitiva de sus servicios, quedando pendiente de abono el importe de 194,98 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas de la financiación del terminal asociado al servicio [REDACTED] así como la penalización por incumplimiento de permanencia asociado a dicho terminal, que le será facturado próximamente.

3º la mercantil refiere quedar pendiente el abono de las facturas de mayo, junio y diciembre de 2023, pero no las aporta.

4º Queda acreditado que el reclamante tiene pendiente por abonar 11 cuotas (0,99 € cada una) de los terminales adquiridos a plazos, que hacen un total de 21,78 € al estar de baja con la mercantil a partir del 18 de mayo de 2023.

5º El reclamante aporta un correo enviado por la mercantil de fecha 13 de mayo de 2023 en que le informan que su compromiso de permanencia a dicha fecha, tiene una permanencia 93,46 €. Y este importe es por las dos líneas y haciendo un total de 186,92 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y al no queda acreditado por la mercantil el importe pendiente de pago de las facturas de mayo, junio y diciembre de 2023, ya que no se aportan las mismas, pero si queda documentado atreves de un e-mail enviado al reclamante, el importe de la permanencia a fecha mayo 2023(en que se produce la baja) y que asciende a 93,46 € por cada una de las líneas, haciendo un total de 186,92 €.

Por ello, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante y debe abonar el importe pendiente de la permanencia que asciende a 186,92 €. Dicho importe debe ser abonado por el reclamante de cualquiera de las formas que informadas por la mercantil.

Así mismo, SE ESTIMA PARCIALMENTE la reconvención expresa de la mercantil en el importe de 186,92 €.

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.

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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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 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, 16 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]