



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12097.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 reclamante recibe dos SMS de la empresa reclamada de fecha 23/03/2023 y 21/04/2023 informándole que han ampliado 12 meses más su descuento, sin permanencia y sin tener que realizar ninguna gestión; el reclamante entiende que le van a aplicar el descuento indicado en Laudo 21 - ARBC - 10656.7/2022, hasta el 11/04/2024 en base a los dos SMS recibidos (laudo por el cual su factura debe ser de 50 Euros en cumplimiento de una oferta realizada en 2022 en la que se aplica el 50% de descuento). Al no aplicarle esa cantidad, presenta dos incidencias: una para arreglar la factura y otra para devolución del importe cobrado de más ([REDACTED]), y existe incidencia posterior ([REDACTED]) reiterando su petición. Le acaban informando que el contrato fue firmado por un año y por consiguiente rechazan la solicitud de modificación de factura y reintegro de cualquier importe, presentando nueva reclamación ([REDACTED]). SOLICITA:

"1. La aplicación del descuento indicado en el laudo (por el cual mi factura debe ser de 50 Euros) hasta el 11/04/2024 a todos los efectos acorde con los SMS recibidos. Incluyendo modificación de las facturas emitidas y por emitir hasta la fecha de fin de descuento.

2. Que quede constancia en los sistemas de [REDACTED] el descuento dictaminado en el laudo como único descuento válido.

3. Devolución del importe cobrado de más desde abril de 2023, que hasta agosto de 2023 asciende a 196,5 Euros, incrementándose en 39,3 Euros por cada mes adicional que sigan cobrando de más (siempre que no modifiquen el valor del importe facturado)."

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



Comunidad de Madrid

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Laudo arbitral N/R : 21 - ARBC – 10656.7/2022:
"Se **ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, con respecto a los siguientes puntos:
1. "Aplicación del descuento que en el audio *Modif_contrato_descuento* se acordó referente a mantener el paquete de contrato actual con un importe de facturación mensual de 50 Euros y duración del descuento desde el 11/04/2022 hasta el 11/04/2023". Dicha pretensión se **ESTIMA TOTALMENTE** y dicho descuento se debe mantener hasta el 11/04/2023.
2. "Devolución del importe cobrado de más desde el 11/04/2022 más la indemnización de 10 € por mes desde el reconocimiento del error que a fecha de la audiencia (17 de marzo de 2023) ascenderá a 433,71 Euros (333,71 € + 100 €)". Dicha pretensión se **ESTIMA PARCIALMENTE** en la cuantía de 333,71 €, descontando la indemnización solicitada, ya que si bien está cuantificada pero no es objeto de este tribunal. Por lo que la mercantil debe abonar al reclamante la cantidad de 333,71 €.
3. "Disculpas por parte de [REDACTED] por todo el problema causado y compromiso real de que este tipo de situación no va a volverse a producir". Dicha pretensión **SE DESESTIMA** al no ser materia de arbitraje."
- SMS enviados por [REDACTED] de fecha 23 de marzo y 21 de abril en los que se indica que [REDACTED] *Te recordamos que hemos ampliado durante 12 meses más tu descuento, sin permanencia y sin que tengas que hacer nada. Lo verás reflejado en tu factura*".
- Conversación de Whatsapp entre reclamante y empresa, en la que ésta indica que "En relación con tu consulta te verifico que la resolución del Laudo Arbitral fue abonarte 333,71 por no aplicarse oferta desde el 11/04/2022 hasta el 17/03/2023 y abonarte por adelantado la factura de marzo y abril 2023 por importe de 64,96. Total de abono 340,76€ sin IVA / 412,32 IVA incluido. Estiman que se mantenga la oferta hasta el 11/04/2023. El mensaje que tú recibes es para renovación del descuento que tenías activado -37,19€ y de hecho se te ha renovado y lo tienes aplicado hasta 22/04/2024. Por lo que está correcto."

La empresa reclamada manifiesta con fecha de 14/09/2023 que "le comunicamos que revisado nuestro sistema no hemos localizado ninguna oferta comercial con renovación del descuento que disponía y con una cuota de 50€ (impuestos indirectos incluidos). Por otro lado, en cuanto al dicto del laudo con expediente 21 - ARBC - 10656.7/2022, ponemos en su conocimiento que para dar cumplimiento al mismo se ha tramitado el abono número [REDACTED] por importe de 412.83€ (impuestos indirectos incluidos), los cuales han sido ingresados el 30 de marzo de 2023 en la entidad bancaria donde le Sr. [REDACTED] tiene domiciliados los pagos con [REDACTED]. En el orden de las cosas, le comunicamos que el importe del abono es la suma del importe estimado a abonar de 333.71€ (impuestos indirectos incluido) para regularizar las facturas emitidas desde el 22 de abril de 2022 a 22 de febrero de 2023; y, un importe de 78.60€ (impuestos indirectos incluidos) el cual sea había realizado por adelantado para regularizar las facturas desde el 22 de marzo al abril de 2023, en base a la cuota mensual reclamada de 50€ (impuestos indirectos incluidos). Así pues, le informamos que no procede abono de la facturación emitida desde mayo de 2023. Por último, le comunicamos que la cuota que el Sr. [REDACTED] mantiene con [REDACTED] asciende a 89.30€ (impuestos indirectos incluidos) y se encuentra exento de compromiso de permanencia."

Y aporta justificante de la factura de abono emitida el 24/03/2023.

El reclamante presenta escrito de alegaciones de 23/10/2023 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, indicando "En esta reclamación se solicita que, acorde al laudo citado anteriormente y a los SMS recibidos en los que se indica que se renueva el descuento



Comunidad de Madrid

automáticamente por doce meses más, se tenga en cuenta como contrato válido y único el indicado por el laudo y ampliado su periodo acorde a los SMS desde el 11 de abril de 2023 hasta el 11 de abril de 2024 con una facturación de 50 Euros al mes."

Aporta documentos de transcripción de las grabaciones realizadas de las conversaciones mantenidas con atención al cliente:

- En el audio [REDACTED] la operadora le indica que han abierto una incidencia para que *"manualmente se le ponga un descuento adicional y le venga la factura con 50€ y que le devuelvan las dos últimas facturas... no serían correctos los 89,30€... o 50€ que es la oferta que se le hizo... en automático no está reconocido el descuento"*
- En el audio [REDACTED] el operador le indica que *"no les consta la oferta para aplicársela"*
- En el audio [REDACTED] y *"usted tiene razón, el descuento no está aplicado bien, ... pero lo que hay que hacer es esperar hasta que finalice el año y le realicen el ajuste..."*

Concreta de manera actualizada su pretensión que asciende a 235,80€.

El reclamante presenta escrito de alegaciones de 02/12/2023 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, concretando de manera actualizada su pretensión que asciende a 314,40€ que debería incrementarse cada mes que se siga facturando incorrectamente.

Aporta facturas emitidas desde 22/04/2023 hasta 22/11/2023, por importe de 89,30€, en las que se observa que:

- La cuota [REDACTED] tiene un importe de 81,24€, con un descuento de fidelización hasta el 21/04/2024 por importe de -37,19 (total 44,05€) y un descuento líneas adicionales de -11,57;
- Tiene una línea adicional [REDACTED] con una cuota [REDACTED] por importe de 23,14€
- identificación de llamadas por 1,65€
- [REDACTED] a 0€,
- [REDACTED] 8,26€ con un descuento de 8,26€ (total 0€)
- [REDACTED] 9,92€
- [REDACTED] 9,09€ con un descuento Pack de TV adicional de -2,48€ (total 6,61€).
- Hace un total de 73,80€ + 15,50€ IVA = Total 89,30€.

Aporta grabación entre el reclamante y el SAC de la empresa "Modif_contrato_descuento" realizada el 11/04/2022 en el que se acepta que *"el pago que estaba realizando es de 51,96€ en este momento ... le voy a decir el monto que estaría pagando si se le aplica el descuento del 50% ... sería un monto de 50€ ... este descuento sustituiría al anterior se le aplicaría durante 12 meses No se modifica el paquete acepta el 50% del descuento desde hoy 11/04/2022... en todo tu paquete contratado se te aplica el 50 por ciento solo estarías pagando un monto de 50€ .. eso es lo que me llegaría como factura final..."*

El reclamante presenta escrito de 24/07/2024 para la audiencia en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aporta facturas emitidas desde diciembre de 2023 hasta abril de 2024 y actualiza su pretensión solicitando:

"a. Aplicación del descuento que se indica en los SMS (12 meses más) acorde con la resolución del laudo del expediente N/R.: 21 -ARBC-10656.7/2022 en la que se estable que el importe de la factura es de 50 Euros.

*b. Devolución del importe cobrado de más desde abril de 2023 que **asciende a 533,75 Euros.***

c. Reconocimiento a todos los efectos de que el único descuento existente es el que establece el laudo del expediente N/R.: 21 -ARBC-10656.7/2022 y no el que está aplicando Vodafone y, por consiguiente, la ampliación de dicho descuento al plazo indicado en los SMS (12 meses más)".



Comunidad de Madrid

Presenta escrito de 01/09/2024 en el que se reitera en sus pretensiones.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia por escrito de 02/08/2024 en el que se reitera en las manifestaciones anteriores, aclarando que *"Tras la implementación del Laudo y sin ninguna obligatoriedad de extender el dictamen más allá de la fecha indicada de 11 de abril de 2023, el descuento que el Sr. [REDACTED] tenía vigente en ese momento de 45€ (impuestos indirectos incluidos) sobre el paquete [REDACTED] Fibra 600Mb se renovó automáticamente por periodo de 12 meses y tras finalizar éste, el 25 de marzo de 2024 se le ofreció a D. [REDACTED] para su tarifa un descuento de 49.88€ (impuestos indirectos incluidos), durante 12 meses, quedándole una cuota final de 89,3€ (impuestos indirectos incluidos), oferta que el Sr. [REDACTED] rechazó el 26 de abril de 2024."*

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia por escrito de 13/09/2024 en el que se reitera en las manifestaciones anteriores.

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, donde se constata que la empresa manifiesta la intención de aplicar un descuento que no determina, y teniendo en cuenta que la pretensión del reclamante es la aplicación de un descuento vinculado a un Laudo nº 21 - ARBC – 10656.7/2022 con fecha de inicio de abril del 2022 a abril del 2023, este Colegio Arbitral determina que será de aplicación el descuento que la propia reclamada de modo unilateral aplicaba a las facturas anteriores a la emisión del Laudo antes referido. Por lo tanto, se **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante D. [REDACTED] a mercantil reclamada deberá aplicar los descuentos que le estaban aplicando con anterioridad a la emisión del laudo nº de 2022 en los que se confirmaban, siendo estos de:

- 52,90€ por descuento de fidelización
- 10,74€ por descuento de líneas adicionales
- 8,27€ por descuento fidelización de tarifa móvil

Se aplicarán desde el 11/04/2023 hasta el 11/04/2024 debiendo la mercantil reclamada recalcular las facturas emitidas aplicando los descuentos antes indicados y procediendo a devolver los importes restantes al reclamante.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 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, 25 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]