



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01137.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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:

Tengo un contrato de arrendamiento con opción a compra de un dispositivo [REDACTED] y desde el pasado mes de octubre de 2024, [REDACTED] me ha subido 3€ al mes la cuota sin que se me haya enviado ninguna justificación ni comunicación al respecto.

Esta situación se viene repitiendo todos los meses y he reclamado en cada ocasión que se vuelva a aplicar la tarifa establecida a la firma del contrato sin que hasta el momento haya recibido ninguna respuesta.

Tampoco he recibido respuesta al correo solicitando copia del contrato de arrendamiento enviado a la dirección escritos. [REDACTED] siguiendo las indicaciones del servicio de atención telefónica de la compañía [REDACTED]

Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) La devolución del exceso de importe cargado sin justificación (10,84€ en total, a fecha 15 de enero de 2025) y la aplicación en lo sucesivo de la tarifa aplicada a la firma del contrato de arrendamiento (6€/mes

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito fechado el 4 de febrero de 2025, realiza las siguientes manifestaciones:

En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-01137.6/2025, les comunico que el titular contrató [REDACTED] fecha 30/08/2024 en la modalidad limitado (fibra) y [REDACTED], tal como consta en el archivo firmado por OTP el cual adjuntamos y donde se incluye el coste del dispositivo con el cambio solicitado enviado al correo [REDACTED]

Asimismo, adjuntamos al expediente de referencia el contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivo principal: Apple iPhone 11 64GB suscrito con [REDACTED] el 22-11-2022 así como las facturas donde se han realizado cambio en el tipo de contrato y lo que le ha supuesto al cliente en las facturas desde mayo de 2024 hasta la fecha.



Comunidad de Madrid

El primer cambio realizado fue el 17/04/2024 de Fusión Base a [REDACTED] Ilimitado (fibra) [REDACTED] y Fútbol Total.

En consecuencia, según lo expuesto y considerando debidamente informado al Sr. [REDACTED] procedemos a desestimar las pretensiones de devolución de importes en relación al incremento de la cuota del Dispositivo nivel AK desde la baja del producto [REDACTED] Ilimitado (fibra) | [REDACTED] y [REDACTED] el 30/08/2024.

EL RECLAMANTE mediante escrito presentado el 19 de febrero de 2025 expone:

Recibida la contestación efectuada por la empresa reclamada, no estoy conforme por los siguientes motivos:

- Con fecha 17/04/2024 recibo un correo publicitario (se adjunta) donde se indica la posibilidad de disfrutar todo el fútbol por medio de un pago único. En el correo no se refieren ningunas condiciones para el disfrute de la promoción salvo ser cliente de [REDACTED] algo que ya se cumplía a la fecha.

- Con fecha 17/04/2024, mediante llamada al [REDACTED] se solicita adherirme a la promoción. Se activa la promoción sin que en la conversación el operador indique la necesidad de cambiar de tarifa.

- Al término de la conversación, recibo un correo con la comunicación del cambio de tarifa (pasando a [REDACTED] Ilimitado (fibra). [REDACTED] Este correo no indica ningún cambio en el importe de la tarifa de alquiler del dispositivo (se adjunta correo). Se comunica al [REDACTED] que no estoy conforme con el cambio de tarifa aplicado ya que no se ha solicitado en ningún caso. Se adjunta también correo del cambio de tarifa.

- En la factura del 1 de junio se incrementa el importe del alquiler del dispositivo (de 6€/mes a 9€/mes) sin notificación previa ninguna. Se realiza reclamación al [REDACTED]

- En la factura del 1 de julio se mantiene el incremento del importe del alquiler del dispositivo (9€/mes). Se realiza reclamación al [REDACTED]

- En la factura del 1 de agosto, se corrige el importe del alquiler del dispositivo (6€/mes) sin que se hayan producido cambios en los productos contratados con la compañía.

- En la factura del 1 de septiembre se mantiene el importe original del alquiler del dispositivo (6€/mes).

- El 30/08/2025 se solicita la baja del paquete de fútbol para evitar sobrecostes no deseados al finalizar la promoción solicitada con fecha 17/04/2024. Se recibe inmediatamente correo sobre la tarifa a aplicar, que continua siendo [REDACTED] Ilimitado (fibra). [REDACTED] No existiría por tanto cambio de la tarifa base.

- En la factura del 1 de octubre (periodo 18 Ago - 17 Sep). Se aplica incremento proporcional del importe del alquiler del dispositivo (de 6€/mes a 9€/mes). El incremento se aplica desde el mismo día del supuesto cambio de condiciones (que ya se ha referido en el punto anterior que no existe), sin que se respeten lo establecido en la Cláusula 14 de las CONDICIONES GENERALES DEL ARRENDAMIENTO CON OPCIÓN A COMPRA DE DISPOSITIVOS MOVISTAR (se adjuntan condiciones): [REDACTED] informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva [...] Se realizan diversas reclamaciones al [REDACTED] que son desatendidas, lo que motiva la reclamación ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. En su respuesta, la compañía señala que se ha producido la firma de los documentos vinculantes mediante OTP. Solo existen las grabaciones de las conversaciones mantenidas con el servicio [REDACTED] como justificante de la firma. La compañía no ha aportado estas grabaciones por lo que se produce una indefensión para rebatir la disconformidad con los sucesivos cambios de tarifa aplicados unilateralmente. Se adjunta repuesta de la compañía que incluye la recopilación de las facturas que se relacionan en la exposición de motivos.



Comunidad de Madrid

LA EMPRESA RECLAMADA por escrito de fecha 18 de marzo de 2025 manifiesta:

En respuesta a las alegaciones presentadas a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-01137.6/2025, les comunico que, el Sr. [REDACTED], con fecha 22 de noviembre de 2022, adquirió un dispositivo principal en arrendamiento, Apple iPhone 11 64GB con IMEI 354496523824102 y Nivel AK. Tal y como se detallada en las Condiciones Generales de Arrendamiento de Terminal Móvil en [REDACTED] anexadas al expediente, el coste del dispositivo varía dependiendo del Nivel del dispositivo y del producto contratado (Gama Premium, Avanzada o Base).

En caso de baja de los servicios se sigue pagando el arrendamiento del dispositivo con un coste incrementado (Cuota sin mi [REDACTED]).

En el momento de la contratación el coste del dispositivo era de 6 euros, al estar asociado a un contrato de la Gama Avanzada.

Con el último cambio de contrato de fecha 30 de agosto de 2024, se cambia de mi [REDACTED] ilimitado con [REDACTED] (Gama Avanzada) a mi [REDACTED] ilimitado con [REDACTED] (Gama Base) por lo que el dispositivo pasa a tener un coste de 9 euros. Anexamos notificación remitida al reclamante al email de contacto.

El detalle de productos incluidos en cada una de las Gamas se puede ver en el contrato de arrendamiento. Por todo lo expuesto, hemos de concluir que estimamos correcta la actuación llevada a cabo por esta Empresa, por lo que consideramos correctas las cuotas facturadas por el dispositivo Apple iPhone 11 64GB con IMEI 354496523824102.

EL RECLAMANTE presenta el día 31 de marzo de 2025 escrito mediante el que expone:

Recibida respuesta de la compañía, se omite en ella información relevante: En el momento de la firma del contrato de alquiler del dispositivo (22/11/2022), la tarifa en contratada con la compañía era igual (en contenidos) e incluso de menor importe que la que señalan quedó establecida con fecha 30/08/2024, por lo que no existe una modificación a la baja de la vinculación con la compañía. Se adjuntan facturas de 01/12/2023 y de 01/01/2025 donde se pueden comprobar los importes. Siguen sin aportar prueba fehaciente de que con fecha 17/04/2024 en conversación telefónica se haya solicitado por mi parte CAMBIO alguno en la tarifa contrada, fecha de origen de todas las reclamaciones. Solicita La devolución del exceso de importe cargado sin justificación (28,84€ en total, a fecha 15 de enero de 2025) y la aplicación en lo sucesivo de la tarifa aplicada a la firma del contrato de arrendamiento (6€/mes

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 presenta el día 27 de julio de 2025 alegaciones para el acto de audiencia, reiterando las presentadas con anterioridad.

El reclamante NO presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.



Comunidad de Madrid

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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 18.58€ correspondiente al incremento de la cuota por el dispositivo nivel AK que se ha cobrado al cliente entre los meses de junio de 2024 a febrero de 2025 según consta documentado (facturas incorporadas al expediente) así como cualquier otro importe que supere por este concepto la cantidad mensual de 6 euros desde febrero de 2025 a fecha de recepción del presente laudo.

La entidad reclamada debe mantener la tarifa /cuota mensual aplicada en el contrato de arrendamiento del dispositivo (6€ mes) hasta la finalización del mismo, todo ello en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante formaliza un primer contrato mediante el que adquiere un dispositivo principal en arrendamiento con nivel AK, con un coste mensual de 6€.La empresa señala que se produce un primer cambio en su contratación, con fecha 17 de abril de 2024, pasando de [REDACTED] a [REDACTED] ilimitado (fibrA) [REDACTED] y futbol total.

El reclamante aporta la publicidad de fecha 17 de abril de 2024, que establece los requisitos para disfrutar de la promoción, siendo la única condición exigible ser cliente de [REDACTED].

El interesado manifiesta que en ningún momento es informado de que este cambio llevaba aparejado un cambio de tarifa en el alquiler del dispositivo y que se realizaron grabaciones de las conversaciones mantenidas en este sentido a través del servicio [REDACTED]. Esta afirmación no ha sido desvirtuada por ningún medio por la entidad reclamada.

El reclamante no está conforme con ese sobre, coste y presenta en agosto de 2024 la baja del paquete de futbol, recibiendo un correo en relación a qué tarifa se le aplicaría por [REDACTED] ilimitado(fibra) [REDACTED] y asimismo facturas con importe del alquiler superior a los 6 euros inicialmente acordados. No queda probado que el consumidor haya recibido una información previa al cambio de productos que llevara aparejada la modificación de la cuota mensual fijada para el arrendamiento del terminal.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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.

Previo 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 veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]