



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14263.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de mayo de 2025 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:

Con fecha 06/06/24 el departamento de portabilidades me ofreció un precio de 45,45€ durante 12 meses para el producto "[REDACTED] Ilimitado (fibra) | Movistar Plus+ y Ficción Total con Netflix con Promoción [REDACTED]". Adjunto copia del correo con la promoción. En las facturas del mes de agosto, septiembre y octubre (adjunto copia) y supongo que, en las siguientes, se me aplica un descuento del 50% que no corresponde con el descuento ofertado.

Una vez realizada la reclamación al departamento de atención al cliente (CP24082T0OU3EF/1 adjunto resolución), me indican que la facturación es correcta. pero no estoy de acuerdo.

La oferta queda claramente indicada en el correo adjunto 45,45€ al mes. La factura es de 61,45 cuando debería ser de 49,45€ (los 45,45€ ofertados + 4 por el servicio Disney). Solicito se refacture las citadas facturas del mes de agosto, septiembre y octubre, se abone por transferencia en mi cuenta bancaria el importe cobrado de más que asciende en el momento de presentar la presente reclamación a 36€ (12€x3meses) y que se aplique la oferta pactada para las siguientes facturas hasta la fecha pactada 05/06/202

LA EMPRESA presenta escrito en fecha 13/12/2024, que se traslada a la otra parte y mediante la que realiza las siguientes alegaciones:

Que en la línea [REDACTED] consta activada desde el 04 de junio de 2024 la promoción 50% de descuento en el producto denominado [REDACTED] y Ficción Total con Netflix. Dicha promoción se aplica en los productos miMovistar, no así en productos de otras empresas, como en el caso que nos ocupa, Netflix.

No obstante lo anterior, con el ánimo de resolver la controversia planteada por el reclamante, vamos a aplicar una bonificación equivalente hasta el año promocional (03/06/2025). Una vez finalizado dicho periodo, comunicarles que el importe total de los servicios [REDACTED] será de 102,90€ y, si el [REDACTED] mantiene el servicio Netflix se incrementará a dicha cantidad la cuota 12€/mes (más las posibles actualizaciones de tarifas). Impuestos incluidos.

Asimismo, les informamos que, el 26 de julio de 2024 en respuesta a una reclamación previa realizada por este mismo motivo, a través de nuestra línea de atención al cliente 1004, se resolvió bonificar la cantidad de 64,38€, emitiéndose el 04/08/2024 la factura de reintegro FD4VNH0002763. Adjuntamos la mencionada factura.

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

Por lo expuesto, el importe a bonificar desde el 04 de junio de 2024 hasta la factura emitida el 07 de diciembre de 2024 asciende a 65,60€; dado que hemos reintegrado 64,38€, procedemos a bonificar el importe restante, 1,22€ (factura de reintegro a emitir el 13 de diciembre de 2024).

Por último, queremos anticiparles que en la próxima factura al estar en proceso no aparecerá el descuento de 12€. Por ello, y aunque la reciba sin corregir, sepa que procederemos de forma automática por nuestra parte a reintegrarle el importe correspondiente.

Considerando satisfecha la pretensión del Sr. Roldán, rogamos les transmitan el buen fin de las gestiones requeridas.

LA PARTE RECLAMANTE mediante escrito de fecha 26/12/2024 expone lo siguiente:

La factura rectificativa enviada que ha adjuntado [REDACTED] en las alegaciones de este expediente corresponde a la resolución de una reclamación anterior con referencia [REDACTED] CP2407X9J63ZME_0 sobre una factura del mes de julio, presentada en el servicio de atención al cliente de [REDACTED] en el mes de julio y que se resolvió sin mediación del arbitraje de consumo. (Se adjunta resolución de fecha 27/07/24 recibida por correo electrónico), pero no es el objeto de la presente reclamación presentada en el organismo de consumo

La reclamación que nos atañe se presenta desde el principio sobre las facturas de agosto, septiembre, octubre y ahora también noviembre, diciembre y todas las que se sigan emitiendo que no coincidan con la promoción ofertada por cancelar la portabilidad el 04/06/24 (pedido CO2406X7I5RZ0Q consistente en 45,45€ durante 12 meses)

En el caso que nos ocupa, [REDACTED] la registró con la referencia CP24082T0OU3EF/1 y se adjuntó resolución no favorable que argumentaba “que se aplica promoción 50 %Promoción [REDACTED] + y Ficción por 12 meses 04/06/2024 al 03/06/2025.” que no es la promoción pactada como puede verificarse en la orden de pedido CO2406X7I5RZ0Q que se adjuntó.

Oferta consistente en 45,45€ durante 12 meses.() La diferencia es de 12€ al mes (factura 61,45€ – pedido con oferta pactada 45,45€)

Se solicita:

- Devolución de los importes cobrados de más en las facturas de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre por importe 12€ mes x 5meses = 60€*
- Devolución de los importes cobrados de más en las facturas que se emitan de manera incorrecta hasta que se corrija el error.*
- Que se facture correctamente por el importe pactado de 45,45€ al mes hasta que se cumplan los 12 meses acordados hasta 03/06/2025*

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

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante NO presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 24 de marzo de 2025 y expone lo siguiente:

Se registró la reclamación número CP2407X9J63ZME/0 y, tras el análisis realizado, no se consideró que hubiera incidencia; no obstante, se resolvió favorablemente. En consecuencia, se emitió la factura de reintegro FD4VNHH0002763 por un importe de -64,38€ (impuestos incluidos), importe claramente superior al que se debería haber reintegrado. Posteriormente, se registró una nueva reclamación con número CP24082T0OU3EF/0 siendo resuelta desfavorablemente.

Tras la reclamación presentada ante esta Junta Arbitral, el 11/12/2024 se resolvió estimar favorablemente el descuento adicional de 12€/mes durante 12 meses, considerando que dicho descuento debería haberse aplicado desde el 04/06/2024 (factura 04/07/2024) hasta la factura emitida el 04/01/2025, por un importe total de 77,60€ (impuestos incluidos).

Dicha cantidad ha sido reintegrada a través de la emisión de las siguientes facturas de reintegro:

04/08/2024 FD4VNHH0002763 importe -64,38 €

13/12/2024 FDDVNLH0006511 importe -1,22 €

13/01/2025 FDDVNAI0001933 importe -12,00 €

Asimismo, confirmarles que a partir de la factura emitida el 04/02/2025 aparece reflejado el mencionado descuento bajo el concepto Descuento por resolución reclamación 20 Dic (9,92€ más impuestos) y en la factura del 04/03/2025 Descuento por resolución reclamación 24 Ene (-11,57€ más impuestos).

Adicionalmente, les informamos que el [REDACTED] tenía contratado el servicio Disney+ con cuota mensual 4€ (impuestos incluidos), servicio no incluido en la promoción ofertada el 04/06/2024. Dicho servicio fue dado de baja, a petición del cliente, en fecha 11/02/2025.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

*Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR la pretensión** del reclamante debiendo la empresa reclamada aplicar el precio ofrecido para el producto "[REDACTED] Ilimitado (fibra) | [REDACTED] + y Ficción Total con Netflix con Promoción [REDACTED] siendo éste de 45,45 € al mes durante 12 meses para la línea número [REDACTED].*

La empresa reclamada de cara a resolver la presente controversia accede a cumplir la solicitud del reclamante, quedando probado que el inicio de la promoción es el 04/06/2024 y su finalización el 03/06/2025.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La entidad reclamada en sus alegaciones, manifiesta haber procedido al reintegro de la cantidad en exceso hasta el mes de enero de 2025 No habiendo desvirtuado el reclamante dicha afirmación.

La empresa manifiesta que a partir de esa fecha-febrero 2025- emitirá las facturas con los importes reclamados por el consumidor (45,45€ mes) para los conceptos objeto de reclamación, aplicando los descuentos oportunos.

En caso que no se hayan realizado, debe reintegrar la diferencia del importe (12 euros al mes), hasta el día 3 de junio de 2025 en que finaliza la promoción.

El reclamante queda informado, *tal y como la empresa señala que el servicio Disney+ con cuota* mensual 4€ (impuestos incluidos), es un servicio no incluido en la promoción ofertada el 04/06/2024. Dicho servicio fue dado de baja, a petición del cliente, en fecha 11/02/2025.

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 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.