

LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 722/2023

En Palma, a día 8 de noviembre de 2023, se constituye el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

VOCALES: Sra. María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, SAU, con NIF A80907XXX, que comparece mediante escrito de fecha 13 de octubre de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que se le cobra una cuota desorbitada y que solo debe ocho mensualidades de 2 € de un terminal. Le dijeron que no tenía permanencia.

PRETENSIONES:

Que no le cobren la cantidad que le están reclamando.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

En escrito de alegaciones de 6 de septiembre de 2023, la compañía manifiesta, en síntesis, que en la factura de 8 de agosto de 2023 emitida tras la baja de los servicios de fibra, televisión y fijo 97169XXXX el 28 de julio, y de la línea móvil el 3 de agosto de 2023, se han generado cargos por compromiso asociados a los descuentos aplicados y un cargo por compromiso asociado al terminal Samsung Galaxy A12 32GB Black adquirido el 28 de marzo de 2022.

En fecha 25 de febrero de 2022 la reclamante aceptó una contraoferta de Vodafone, por la que adquirió un compromiso de permanencia de 24 meses que no ha cumplido, tras darse de baja antes de finalizar dicho compromiso.

El importe de 582,63 €, cuya reconversión solicita, deriva del impago de las facturas de 8 de agosto y 1 de septiembre de 2023. En escrito de comparecencia de 13 de octubre de 2023, la empresa manifiesta, en resumen, que la reclamante formalizó el contrato mediante la aceptación de una grabación de voz, de la que adjunta copia.

La Sra. XXXXX tenía una promoción asociada a un descuento, por un periodo de 24 meses.



La empresa manifiesta que la facturación es correcta, en cuanto se corresponde a los consumos realizados y a los costes aplicados a los mismos, siendo tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación.

La cuenta cliente de la reclamante presenta una cantidad pendiente de pago de 582,73 €, cuya reconvencción solicita. Adjunta copia de la facturación pendiente.

La Sra. XXXXX ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo en el que, en su caso, hubiera sido incluida por Vodafone.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada y oída la parte reclamante, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

La compañía aporta copia de una grabación, de acuerdo con la cual, la oferta que se le trasladó a la Sra. XXXXX consistió en la cancelación de la portabilidad de sus líneas a Jazztel a cambio de que Vodafone abonara los gastos de cancelación anticipada, más la contratación del paquete One Ilimitada Avanzada 300. Dicho paquete incluía telefonía móvil, telefonía fija y 300 Mb de fibra, por un importe de 56,99 €, sobre el cual se aplicaba un descuento del 50%, lo que suponía una cuota de 28,50 €. Se informó a la reclamante que el importe mensual ascendía a un total de 36,49 € (IVA incluido), como resultado de sumar a los 28,50 €, 3,00 € por el alquiler del descodificador, y 5,00 € del producto Seriefans.

A pregunta del comercial, la Sra. XXXXX aceptó la oferta.

Seguidamente, se comunicó a la reclamante que el importe indicado se iba a mantener si no se modificaba el combinado y que, finalizado el plazo de permanencia, el precio se ajustaría a las tarifas vigentes. A continuación se informó a la Sra. XXXXX de que asumía un compromiso de permanencia de 24 meses y que “el coste de cancelación anticipado es equivalente al importe ahorrado durante las 24 mensualidades, que será prorrateado a lo largo de estas”.

En este punto de la grabación, el comercial añade a la oferta un terminal Samsung Galaxy A12 32 Gb, por un coste total de 24,00 €, sin pago inicial ni final, a razón de 24 cuotas de 1,00 € mensual, con una penalización de 200,00 € prorrateables. Con ello, el importe total mensual era de 37,49 €.

Finalmente, se le preguntó nuevamente a la reclamante si aceptaba las condiciones, contestando la Sra. XXXXX afirmativamente.

Del contenido de la grabación, se desprende que la reclamante fue advertida de la posible aplicación de dos penalizaciones en caso de solicitar la baja con anterioridad a los 24 meses de compromiso de permanencia. Sin embargo, la factura de 8 de agosto de 2023, refleja tres cargos al respecto: “Penalización Descuento con Permanencia en Servicio (28 Jul)”, de 63,89 €; “Penalización Descuento con Permanencia (3 Ago)”, de 365,09 €; y “Cargo por compromiso en tarifa (28 Jul)”, de 34,56 €. A dichos importes se les debe agregar el 21% de IVA.

Examinada dicha factura y revisados los importes de las tres penalizaciones aplicadas, el Colegio Arbitral concluye que ninguno de los cargos responde a las condiciones fijadas por la propia empresa.

Asimismo, respecto de las penalizaciones referidas por la compañía en la grabación, debe ponerse de relieve lo siguiente:

En relación con el paquete de servicios contratado, la empresa no fija ningún importe de penalización cierto sino que, para su cálculo, se remite a una fórmula por medio de la cual “el coste de cancelación anticipado es equivalente al importe ahorrado durante las 24 mensualidades”.

No obstante, debe recordarse que el artículo 62.5 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU), dispone lo siguiente:

En caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

En este sentido, la condición planteada por la empresa supone que, cuanto más tiempo se le aplique el descuento a la reclamante, mayor será el ahorro. En esta tesitura, la consecuencia de que el coste de cancelación sea “equivalente al importe ahorrado”, es que el importe de la penalización se calcula en función de los días efectivos de compromiso, viéndose incrementado a diario a medida de que va transcurriendo el plazo de permanencia, efecto que el Colegio Arbitral entiende que resulta incompatible con lo dispuesto en el artículo 62.5 TRLGDCU.

Respecto de la penalización asociada a la adquisición del terminal, la compañía sí que fija un importe máximo de 200,00 € prorrateables. No obstante, dicha penalización estaba relacionada con la aplicación de las siguientes condiciones: el importe del terminal debía ser de 24,00 €, sin pago inicial ni final, a razón de 24 cuotas de 1,00 € mensual.

Examinadas las facturas que figuran en el expediente, se constata que los importes facturados en concepto del terminal no se ajustan a lo contratado, por cuanto la empresa ha aplicado cuotas por valor de 1,99 €, frente a las de 1,00 € acordadas.

Por otra parte, la reclamante manifiesta durante la audiencia que mensualmente se le cobraban importes que se encontraban varios euros por encima de lo acordado.

A efectos de poder revisar la aplicación de las cuotas, solamente constan en el expediente la factura de 8 de agosto de 2023 referida, y la emitida el 15 de julio de 2023. Esta última, que comprende una mensualidad regular y no incluye gastos derivados de conceptos o consumos excluidos de la tarifa contratada, fue emitida por un importe de 44,10 €, cuantía que sobrepasa la de 37,49 € ofrecida.

De conformidad con todo lo expuesto, el Colegio Arbitral constata que, ciertamente, la Sra. XXXXX se dio de baja con anterioridad al período de 24 meses de permanencia que había aceptado.

No obstante lo anterior, también aprecia que la compañía ha incurrido en un incumplimiento de las condiciones acordadas respecto de los importes de las cuotas de los servicios contratados y del terminal adquirido, y que los cargos aplicados en concepto de penalización resultan irregulares y arbitrarios.

Sin perjuicio de lo expuesto, se hace constar que, tanto en su escrito de solicitud de arbitraje como en el transcurso de la audiencia, la reclamante se aviene a abonar el importe de las ocho cuotas en concepto del terminal Samsung Galaxy A12 que figuran en la factura de 8 de agosto de 2023.

Por consiguiente, se ESTIMA la pretensión de la reclamante y se deniega la reconvencción formulada por la compañía, por lo que procede que la Sra. XXXXX abone a Vodafone España, SAU, un importe de 15,92 €.

El importe de 15,92 € deberá abonarlo la Sra. XXXXX mediante ingreso o transferencia a efectuar en la cuenta bancaria ES25 0049 1500 09 221931XXXX (Banco Santander) de titularidad de la compañía, indicando en el concepto de la imposición el texto "Laudo 722/23".

El plazo para dar cumplimiento al contenido del presente laudo es de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, 8 de noviembre de 2023

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós