



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 661/2024

En Palma, el día 19 de noviembre de 2024.

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que el 9 de junio de 2022 recibe una oferta de retención por importe de 42,47€ durante 24 meses y que esta oferta era para contrarrestar otra de Digi por 46€ mensuales. Posteriormente recibe cargos por roaming que ascienden a 61,75€. Por otra parte, en diciembre de 2022 la tarifa se incrementó en 2,24 €, que fueron 6,99€ ya en enero del 23. En diciembre de 2023 y hasta mayo del 24 sufrió otra subida, que hacen que la diferencia entre la oferta inicial y el precio final sea de 11,01€. De tener pactado el contrato de 42,47€/mes durante 24 meses, un incremento de 6,99 €/mes a los 6 meses, arroja una actualización de IPC (según Vodafone) del 32,71% anual.

La entidad reclamada indica 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 a Vodafone realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes. La comunicación que se realizó en las facturas de fechas 1 de diciembre de 2022 y 1 de diciembre de 2023. Vodafone informó oportunamente al cliente de que con efectos desde el 23 de enero de 2023 cambiaba el precio de su tarifa. Adjuntan la factura de 1 de diciembre de 2022 con porcentaje 8.1% y que tal y como establece el Contrato, se realiza sobre el precio de la tarifa sin afectar al descuento.

En relación al roaming, alega que el uso del móvil asociado al consumo de roaming ha realizado un uso abusivo en base a dicha Política de uso razonable.

PRETENSIONES:

El reembolso de la cantidad de 214,55€ que se desglosa en 145,38€ en concepto de cobro indebido de la tarifa de contrato, 61,75€ en concepto de roaming cobrado indebidamente y 7,42€ como intereses de demora.

Sanción a la compañía por abusar de su posición dominante y aprovechar la indefensión del consumidor.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En relación al roaming queda acreditado un uso no compatible con la política de uso razonable por lo que las cantidades facturadas serían correctas.



En relación a los incrementos de tarifa, la factura de septiembre de 2022, Vodafone añade una hoja en la que especifica que se “adaptan” a la nueva Ley General de Telecomunicaciones y en relación al cambio de previos por actualización del IPC indican que “en todo momento sabrás lo que pagas por los servicios de Vodafone, sin sorpresas. En todo caso, te informaremos con un mes de antelación del detalle de tu tarifa actualizada por correo electrónico, factura, notificación en Mi Vodafone y/o por sms”.

Pero luego, cuando anuncian el aumento del precio, no sabe el cliente lo que pagará; debe calcularlo él. Se anuncia un aumento del 8,1%, sin dar el precio final, y sin indicar que aumentarán las tarifas pero no los descuentos, lo que hace que en la práctica no se aumente un 8,1% sino más. Lo mismo sucede en diciembre de 2023, cuando se anuncia el aumento del 4,38%, sin especificar el precio. Debe calcularlo el cliente.

En el primer aumento, al solo aplicarse sobre la tarifa y no sobre el descuento, la diferencia real no es del 8,1% sino que es del 16,45%. No podemos considerar que sea un ejemplo de la frase “sabrás lo que pagas por los servicios de Vodafone, sin sorpresas. En todo caso, te informaremos con un mes de antelación del detalle de tu tarifa actualizada”.

En el segundo aumento, la explicación del cambio de tarifa sí menciona que los descuentos actuales se mantienen sin modificaciones. Queda claro así que la campaña del 2022 generó problemas.

En cualquier caso, la parte reclamante recibió una oferta personalizada del departamento de retención el 9 de junio de 2022 (ver adjunto), con una oferta de 24 meses. Esta oferta personalizada debe priorizarse sobre las condiciones generales del contrato. El laudo que ahora se dicta se fundamenta sobre esta oferta.

La parte reclamante cumplió la permanencia de 24 meses, no así Vodafone la parte de la tarifa. Por ello, y hasta junio de 2024, debe Vodafone reintegrar todos los incrementos de tarifa cobrados. A partir de la factura número 24 (que será en junio o julio de 2024) el cambio de tarifa será correcto, pudiendo la parte reclamada rescindir el contrato si lo desea pues no tendría permanencia (excepto si posteriormente se hubiera generado un nuevo contrato o adquisición de algún producto que haya generado una permanencia desconocida en el momento de dictar este laudo).

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, 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 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis