Diputación de Huelva

LAUDO ARBITRAL EXPTE Nº 2025/JAC_02/00013

Fecha 23 de abril 2025

COLEGIO ARBITRAL

Presidenta

[redacted]

Árbitros

[redacted] en representación de la Federación Onubense de Empresarios de Huelva.

[redacted] como representante de la Asociación de Consumidores y Usuarios Virgen de la Cinta Al- Andalus

Secretaria

[redacted]

En sede de la Junta Arbitral Provincial de Huelva, a 23 de abril de 2025, constituido el Colegio Arbitral por los miembros que arriba se relacionan y siendo las

PARTES

Reclamante [redacted], actuando en su nombre y representación [redacted]. Estando presente el día de la audiencia.

Reclamada Telefónica de España S.A.U (CIF (A78923125). No estando presente el día de la audiencia.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN Modificación unilateral de las condiciones contractuales. Servicio Fusión Futbol no contratado.

PRETENSIÓN el reclamante solicita una indemnización económica basada en la diferencia entre la cuantía de factura que se emitía con el contrato anterior y las facturas actuales resultantes resultantes de un total de 461, 30 euros y que corresponden con las facturas reclamables, siendo estas las emitidas en un plazo anterior máximo de 6 meses a la presentación de la solicitud de arbitraje.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, inicia la audiencia entrando en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documental incorporada en el expediente. La

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	06/05/2025 16:34:17
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	1/5

[redacted]

sesión se inicia con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente consistente en:

HECHOS Y ALEGACIONES

El representante del reclamante expone que su representado, en situación de vulnerabilidad social por motivos de discapacidad y su avanzada edad, ha sido objeto de modificaciones contractuales sin su consentimiento. Reitera que se emitía una facturación de 63 euros mensuales del contrato realizado inicialmente con la empresa reclamada. Así mismo explica que posteriormente dicha cuantía se ha ido incrementando al aumentarse los servicios no consentidos por su representado. Mantiene que ha solicitado copia del referido contrato y que la empresa no le ha contestado y que le ha sido imposible acceder al Servicio de Defensa del Cliente de Telefónica. Por este motivo reclama como cuantía inicial la cantidad correspondiente a los servicios no pactados expresamente por el usuario, subsidiariamente la diferencia entre la facturación media con el contrato anterior al vigente y con el contrato actual, promediado en 5 años, arrojando la cuantía de 922, 60 euros. Añade que su representado solo usa el teléfono fijo, que la TV solo la usa para ver informativos, concursos, documentales y tertulias y que el terminal fijo es de sus propiedad. Para probar lo que mantiene deja reseñado los siguiente:

- ✔ registros y archivos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- ✔ emails dirigidos a la operadora, facturas y capturas de pantallas referidas al contrato Fusión Selección con la Liga;
- ✔ los nuevos contratos celebrados con el fin de reducir los gastos generados por el contrato Fusión Selección con la Liga, fechados el día 20 de diciembre de 2024;
- ✔ capturas de pantalla dirigidas al Servicio de Defensa del Cliente de Telefónica.

Además el reclamante añade que desconoce los términos de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 que no ha podido localizar; y que de probarse ésta acepta la revisión de la factura de los seis meses anteriores a la fecha de solicitud de arbitraje. A tal efecto, delimita su reclamación a los 6 meses anteriores a la presentación de la solicitud de arbitraje por lo que la cuantía reclamada sería de 461, 30 euros.

Por su parte, la empresa reclamada, mantiene que no acepta el arbitraje por no tratarse de facturas emitidas con una antigüedad inferior a 6 meses; que la modificación contractual al que se refiere el reclamante se anuncia con suficiente antelación; que el servicio contratado es el Fusión Futbol, cuya denominación se modificó el 29 de mayo de 2022. Aporta factura emitida el

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

día 4 de diciembre de 2022 donde se incluye el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar.

PRUEBAS

El Órgano arbitral no consideró necesaria la realización de más pruebas que las documentales aportadas y que constan en el expediente.

El Colegio Arbitral, reunido en la sede de la Junta Arbitral Provincial el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de los documentos obrantes en el expediente y de las conclusiones a que cada Árbitro llega tras la celebración de la Audiencia, una vez observadas las formalidades del RD 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo y atendida la Ley 60/2003 de 23 de diciembre, de Arbitraje, emite el siguiente

LAUDO

A su leal saber y entender, este Colegio Arbitral resuelve por unanimidad lo siguiente: Se **ESTIMA** la pretensión de [redacted] en representación de [redacted] frente a Telefónica Móviles España S.A.U y en consecuencia la empresa reclamada deberá abonar al reclamante la cantidad de 461, 30 euros.

MOTIVACIÓN

Revisada la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, se procede a formular las siguientes consideraciones:

1. El debate se centra en la existencia de una modificación contractual y que según el reclamante fue unilateral y como consecuencia no consentida. Por su parte, la empresa reclamada mantiene que la modificación de los servicios y del precio final fueron debidamente especificados en la factura del año 2022 y que la falta de rechazo expreso implicaba su aceptación. En dicha factura, efectivamente, se contempla una información sobre un cambio de condiciones contractuales con eficacia a partir del 13 de enero de 2023. No obstante, este Colegio Arbitral estima que esta factura no cumple con los requisitos mínimos de comunicación al consumidor para incluir en ella la información sobre una modificación contractual que implica y afecta a un elemento clave de los contratos, como es su precio. En un factura, y como apunta el reclamante, es de esperar cargos mensuales y no modificaciones contractuales relativas al

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

cálculo de precios en su última página. Además en este documento no existe advertencia inicial, en primera hoja, de algún texto como “Anexo” o “Anexo a Factura” o “información adicional” o cualquier otro distintivo o indicación que advierta y alerte que se está ante una factura “distinta” a las que se viene recibiendo de manera repetitiva, rutinaria y regular.

2. La empresa reclamada tampoco ha explicado cuál es su justificación para usar como canal de comunicación de una modificación contractual, una factura en vez de una comunicación particular e individualizada, que sería lo más apropiado, dada su relevancia. De hecho la empresa ni argumenta ni prueba que en las condiciones generales o particulares del contrato inicial se acordó que el medio o canal de comunicación de modificaciones contractuales serían las facturas. Y más, la reclamada no tiene prueba de la recepción por el consumidor de dicha factura con modificaciones contractual, como también indica el reclamante.

3. Sin perjuicio de lo anterior, no consta en el expediente en qué momento y de qué modo se informó al consumidor que la cuantía inicial de 63 euros iniciales, que mantiene el reclamante ser el precio del contrato primigenio, paso a ser 95 euros. Es decir, la reclamada intenta justificar el cambio de precio de 95 euros a 103 a través de la factura de 4 de diciembre de 2022, pero nada justifica documentalmente o contradice lo que dice el reclamante respecto a ese precio inicial.

De conformidad con todo lo anterior, este Colegio considera que es razonable entender que la información dada por la empresa, a este consumidor, por medio del formato de una factura era inadecuada e insuficiente.

Por tanto este Colegio arbitral una vez comprobado los términos de la adhesión de la empresa reclamada en los términos que esta señala, considera que en este caso no estaba justificada la modificación de las prestaciones ni el precio del contrato inicial, por lo que la empresa reclamada deberá devolver la cuantía indemnizatoria fijada por el representante del reclamante en atención al promedio que efectúa y respecto de las facturas con una antigüedad no superior a los 6 meses.

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 la acción de anulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 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 contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	06/05/2025 16:34:17
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	4/5

Diputación de Huelva

podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a la que refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que así conste, firma el presente laudo la árbitro en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

La Presidenta del Colegio Arbitral

La Árbitro/Organizaciones Empresariales

El Árbitro/Asociaciones de Consumidores

Ante mí: La Secretaría del Colegio Arbitral

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	06/05/2025 16:34:17
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	5/5

[redacted]