



**ADICAE – Consumidores críticos, responsables y solidarios**

**Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España**

C/ Gavin, 12 local 50.001 Zaragoza Tel. 034 976 39 00 60

Paseo de la Esperanza, 9 Entreplanta A y B 28.005 Madrid Tel. +34 91 468 06 32

[secretariageneral@adicae.net](mailto:secretariageneral@adicae.net)

<http://www.adicae.net>

## **A LA JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO**

Calle Príncipe de Vergara, 54

Madrid 28006

**D. FERNANDO HERRERO SÁEZ DE EGUILAZ**, con DNI 05430009-P, como Secretario General y en nombre y representación, en virtud de poder general que se acompaña, de la **Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros de España (ADICAE)**, Asociación de Consumidores y Usuarios sin ánimo de lucro de ámbito estatal o supra-autonómico, legalmente constituida e inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores de la Agencia Estatal de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición con el número 5, y miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, con domicilio social en calle Gavín, 12, local, Zaragoza y domicilio a efectos de notificaciones en Madrid (28005), Paseo de la Esperanza, 9 Entreplanta, con CIF no G-50464932, ante la Junta Arbitral Nacional de Consumo comparezco y como mejor proceda, **DIGO:**

Que en virtud de la legitimación que, mediante su reconocimiento como asociación más representativa en base a su pertenencia al Consejo de Consumidores y Usuarios, ostenta ADICAE para la actuación en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios como asociación de consumidores; por medio del presente escrito vengo a promover **ACCIÓN EN SOLICITUD DE ARBITRAJE COLECTIVO**, (de los contemplados en los arts. 56 a 62 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo) contra la mercantil **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.** con CIF A-80907397 y domiciliada a efectos de notificaciones en Avenida de América 115 - 28042 Madrid con base en los siguientes:

## HECHOS

**Primero.-** VODAFONE es una compañía que opera en el mercado de las telecomunicaciones prestando servicios de telefonía fija, móvil y acceso a Internet. Con carácter general, presta a los usuarios los siguientes servicios:

- Servicios de comunicaciones móviles de postpago/prepago (incluyendo Internet en el móvil)
- Servicios de Telefonía Fija.
- Servicios de Acceso a Internet Banda Ancha.

**Segundo.-** ADICAE, a través de sus distintas oficinas por toda España, viene atendiendo las quejas y denuncias efectuadas por parte de un número considerable de clientes de la compañía VODAFONE, en base a los siguientes hechos, puestos de manifiesto en las circunstancias que se detallan a continuación:

Desde comienzos del mes de febrero del año en curso, esta compañía está procediendo al cobro de determinados servicios de atención de consultas y gestiones que efectúan los consumidores, clientes de VODAFONE, y que son atendidas vía telefónica por el “Servicio de Atención al Cliente 123”.

En particular, las gestiones por las que Vodafone está procediendo al cobro de una tarifa de 2,5 euros, se refieren a servicios que con anterioridad no suponían el devengo de tarifa o cuota alguna para el usuario por parte de la compañía, entendiéndose comprendido dentro de los servicios accesorios, consustanciales e inherentes al conjunto de la prestación efectuada por la misma.

Entre estos servicios de atención y consultas afectados se encuentran cuestiones operativas tales como la modificación de contratos, la solicitud del PIN o el PUK en caso de olvido o extravío; la consulta sobre el periodo de permanencia remanente en contrato; la solicitud de duplicado de factura o la modificación de aspectos relativos a la facturación, tales como el domicilio o el número de cuenta bancaria para el cargo de los recibos.

**Tercero.-** Tanto por tratarse de servicios de uso común y generalizado como por la significativa implantación de esta empresa en el mercado sectorial de su actividad, esta decisión corporativa unilateral, discrecional e injustificada ha supuesto un perjuicio imprevisto, que afecta a decenas de miles de consumidores, lesionando sus derechos y provocando sus consiguientes y fundadas quejas.

Es en virtud de este alcance general y colectivo, que afecta a una pluralidad de consumidores determinados o determinables, alterando de forma unilateral y sin previo aviso las condiciones generales de servicio en perjuicio de sus derechos, expectativas e intereses, con especial perjuicio para aquellos colectivos que por sus características pueden estar más necesitados de asistencia e información, caso de mayores, personas con discapacidad o escasa formación, en relación a estos servicios esenciales, por lo que ADICAE considera esencial para la protección y defensa de los derechos de esta pluralidad de afectados, consumidores y usuarios, la presentación de una solicitud de Arbitraje Colectivo que permita dar una resolución global para el conjunto de consumidores afectados.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Primero.-** Establece el artículo 56 del Real Decreto 231/2008 que *“El arbitraje de consumo colectivo tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.”* En el presente caso es patente que:

- Se han lesionado los intereses colectivos de los consumidores y usuarios a consecuencia de la inclusión en la relación contractual -como condición general de la misma- y la aplicación, de forma sorpresiva e imprevista para una de las partes en el contrato, de una nueva cláusula de gastos que consideramos abusiva en los términos expuestos en los Fundamentos de Derecho de esta solicitud.
- Así mismo, de forma subsidiaria y sin perjuicio de lo anterior, dicha inclusión se ha efectuado sin una comunicación fehaciente previa al consumidor, cliente de la compañía, informándole sobre la incorporación de una nueva condición que

supone, en definitiva, una modificación de los términos conocidos y pactados del contrato, por cuanto se procede al cobro separado de un servicio que antes no se tarificaba de forma separada y que, en consecuencia, se entendía implícito en el precio del contrato.

- El número de consumidores afectados resulta perfectamente determinable, por cuanto esta circunstancia incide sobre el conjunto de los clientes particulares -consumidores y usuarios finales- de la compañía, al tratarse de servicios comunes e indiscriminados.
- La actuación lesiva para los consumidores ha sido en todos los casos originada unilateral y discrecionalmente por la misma entidad (VODAFONE ESPAÑA) y se basa en el mismo presupuesto fáctico (la aplicación de un precio indebido en los términos que luego se dirán y -subsidiariamente-, en su caso, la no comunicación fehaciente previa al consumidor de este coste) existiendo una total identidad de hechos respecto a esa pluralidad de afectados.

**Segundo.- Competencia.** Tiene, con carácter exclusivo, competencia objetiva, funcional y territorial para conocer del proceso arbitral colectivo que se promueve la Junta Arbitral Nacional de Consumo por aplicación de lo establecido en el artículo 57 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (RDSARC), toda vez que el conflicto objeto de esta solicitud afecta a los legítimos derechos e intereses de los consumidores y usuarios domiciliados en más de una comunidad autónoma, como es público y notorio y habida cuenta de que la comercialización y contratación de servicios de telefonía y/o Internet de VODAFONE ESPAÑA entre los consumidores se lleva a cabo desde toda la red de sucursales de esta empresa en toda España, incluida de forma destacada la contratación a distancia.

**Tercero.- Legitimación.** ADICAE está legitimada activamente para la actuación en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios conforme a lo dispuesto en el artículo 24 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), en concordancia con lo establecido en los artículos

58.1 RDSARC, 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y RD 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. En tal sentido, hemos de traer a colación los postulados mantenidos por la Recomendación de la Comisión de 11 de junio de 2013 sobre los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el Derecho de la Unión (2013/396/UE), siendo que Adicae, como organización de consumidores legalmente constituida y representativa, no tiene ánimo de lucro, y cuenta con recursos financieros, humanos y conocimientos jurídicos para defender a múltiples consumidores

Por su parte, está igualmente legitimada pasivamente la entidad demandada VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. por ser titular de la relación jurídica-contractual u objeto litigioso que se discute, en calidad de prestador de bienes o servicios a consumidores/usuarios finales.

**Cuarto.- *Mediación, conciliación y sometimiento a la decisión arbitral.*** ADICAE expresa, conforme a lo dispuesto en los artículos 38.1 y 42.1 del RDSARC, su disposición a la mediación y conciliación para la resolución de la controversia.

**Quinto.- *Iniciación de actuaciones a instancia de parte.*** El artículo 58 del ya citado Real Decreto establece que las actuaciones en materia de arbitraje colectivo podrán iniciarse “*a instancia de las asociaciones de consumidores representativas en el ámbito territorial en el que se haya producido la afectación a los intereses colectivos de los consumidores*”. En este caso insta el inicio de las actuaciones ADICAE, asociación de consumidores y usuarios representativa en el ámbito supra-autonómico o estatal, ámbito territorial en el que se ha producido la afectación referida en el mencionado artículo.

**Sexto.- *Procedimiento.*** Formulada la presente solicitud de arbitraje de consumo colectivo, procede la incoación del procedimiento y su tramitación conforme a los trámites previstos en los artículos 58 y siguientes del RDSARC.

**Séptimo.- *Órgano arbitral.*** En base a lo establecido en los artículos 19 y 20 del RDSARC, corresponderá conocer del asunto a un colegio arbitral, y no a un órgano arbitral unipersonal.

## **Octavo.- Fondo.**

### **A) Condiciones generales de los contratos de VODAFONE ESPAÑA**

De los contratos que suscribe VODAFONE ESPAÑA con sus clientes hemos seleccionado dos de ellos por ser los más habituales, y por tanto, representativos de sus condiciones contractuales.

#### 1.- En las condiciones generales de los “**Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago. Particulares**”

([http://www.vodafone.es/c/statics/condiciones\\_servicios\\_pospago\\_particulares.pdf](http://www.vodafone.es/c/statics/condiciones_servicios_pospago_particulares.pdf)

última fecha de consulta 13 de febrero de 2017), se establece como objeto del contrato: “*el servicio telefónico móvil y los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que el Cliente solicite (en adelante, el Servicio).*” (**Punto 1** Objeto). Por dicho servicio, el cliente “*abonará a Vodafone las cantidades por el Servicio prestado según las tarifas vigentes que se detallan en el correspondiente Anexo*” (Punto 5. Tarifas, Facturación y Pago)

El **punto 7** del condicionado general (“*Atención al Cliente y Reclamaciones*”) recoge expresamente que “*Vodafone facilita al Cliente un servicio de apoyo e información a través de www.vodafone.es, puntos de venta o agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente 123*”). En esta cláusula no aparece referencia expresa a que el uso, por parte del consumidor, de dicho servicio de Atención al Cliente 123 conlleve un coste diferenciado por su uso, sea cual fuere el contenido o finalidad de la gestión o consulta que éste efectuase.

Finalmente, el **punto 18** “*Modificación del contrato*” dice textualmente que “*El Contrato podrá ser modificado por Vodafone, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus condiciones, tarifas o en la normativa aplicable*”.

No consta que los consumidores, a los que se les ha repercutido un coste por el uso del Servicio de Atención al Cliente 123 desde primeros de febrero, fueran

notificados de tal modificación de condiciones contractuales en los términos expuestos por esta condición general, teniendo en cuenta que dicha notificación solo podría tenerse por efectuada en la medida en que se acreditara ejecutada por un medio que garantizara su conocimiento por la otra parte del contrato, en este caso el consumidor usuario. Lo contrario supondría dejar la ejecución de los términos propios del contrato pactado al arbitrio y discreción de una de las partes del contrato en perjuicio de la contraria, además de suponer que esa misma parte determine unilateralmente el precio de los servicios contratados, alterándolos sobre los estipulados de común acuerdo en la formalización de la relación de servicio.

2.- Por su parte, en las **“Condiciones generales del servicio de acceso a Internet banda ancha”**

[http://www.vodafone.es/c/statics/contrato\\_prestacion\\_servicios\\_vodafone\\_adsl.pdf](http://www.vodafone.es/c/statics/contrato_prestacion_servicios_vodafone_adsl.pdf)

(última fecha de consulta 13 de febrero de 2017) se establece como objeto del contrato la prestación de *“un servicio de acceso a Internet de banda ancha y, en su caso, un servicio de llamadas de voz (en adelante, los Servicios o el Servicio, y de forma individual, el servicio de llamadas y el servicio de acceso a Internet banda ancha o servicio ADSL), a través de los equipos y terminales de Vodafone” (Punto 1 Objeto)*. Por dicho servicio, el cliente *“abonará a Vodafone las cantidades por el Servicio prestado según las tarifas vigentes que se detallan en el correspondiente Anexo” (Punto 4. Tarifas, Facturación y Pago)*

El **punto 11** del condicionado general (*“Atención al Cliente y Reclamaciones”*) se dice que *“Vodafone facilita los tipos de mantenimiento ofrecidos y servicios de apoyo para información del Cliente a través de www.vodafone.es, puntos de venta o agentes autorizados, y en el Servicio de Atención al Cliente 123, en el domicilio social indicado en la carátula o por correo electrónico a soporte@vodafone.es.”*). Al igual que en el caso anterior, en esta cláusula no aparece de forma expresa que el empleo por parte del consumidor de dicho servicio de Atención al Cliente 123 haya de suponer un coste por su uso, sea cual fuere la gestión o consulta que éste efectuase.

Finalmente, el **punto 20 “Modificación del contrato”** dice textualmente que *“El Contrato podrá ser modificado por Vodafone, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante correo electrónico u otro medio de comunicación*

*individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus condiciones, tarifas o en la normativa aplicable. Además de la comunicación por cualquiera de los medios mencionados, Vodafone procederá a su publicación en la página web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)”.*

No consta fehacientemente que los consumidores a los que se les ha repercutido un coste por el uso del Servicio de Atención al Cliente 123 fueran notificados de tal modificación de condiciones en los términos expuestos por esta condición general, sobre lo cual reiteramos las consideraciones efectuadas en el caso anterior.

## **B) Normativa**

El Artículo 21.2 último párrafo del Real Decreto Legislativo 1/2007, Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios dice que *“En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.”*

Este artículo procede de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, cuyo artículo 21 dice textualmente que:

*“Los Estados miembros velarán por que, en caso de que el comerciante opere una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el consumidor —cuando se comunique con el comerciante— no esté obligado a pagar más de la tarifa básica.*

*Lo dispuesto en el primer párrafo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas.”*



En el tipo de comunicaciones descritas participan, por una parte el consumidor que efectúa la llamada y la empresa, a través de su Servicio de Atención al Cliente (SAC); y por otra parte una operadora de telefonía de soporte, a través de la cual el SAC presta su servicio al cliente. Respecto de la operadora de telefonía, la norma reconoce el derecho de *“los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas”*. Es decir, la mera operación que da soporte técnico a la comunicación entre las partes de una relación contractual. Se da la circunstancia de que, en este supuesto, operadora y empresa coinciden.

En este sentido, por *“tarifa básica”* cabe entender el coste ordinario de la llamada, y -en ningún caso, según este artículo- cabe incorporar un importe adicional en beneficio del empresario que debe prestar el servicio de información o atención. Con ello la normativa deja claro que no es posible aplicar números de tarificación adicional -ni, consecuentemente, tarifas adicionales- para la atención de aquellas gestiones o consultas que los clientes efectúen a la empresa a través de su Servicio de Atención al Cliente. Es decir, fuera del coste de la llamada y al margen de las tarifas que el operador de telefonía pueda aplicar por este tipo de llamadas, el empresario no podrá utilizar su Servicio de Atención al Cliente para aumentar sus ingresos, si bien es libre para decidir el tipo de llamada y aplicar la *“tarifa básica”* telefónica que corresponda. Pero hay que insistir en que no debe incorporar *“un importe adicional en beneficio del empresario.”*

Básicamente, el precepto legal prevé que la actividad de información o atención al consumidor, derivada de la prestación de bienes o servicios por parte de sus proveedores, no puede -en ningún caso- convertirse en una actividad lucrativa adicional para la empresa por cuanto esa atención e información se entiende y considera como un *“derecho”* del consumidor/usuario, irrenunciable y exigible del proveedor.

En el supuesto de VODAFONE ESPAÑA, el problema no se centra en la tarifa a aplicar por el establecimiento de la llamada, sino en la repercusión sorpresiva al consumidor de un coste por el ejercicio de ese derecho de acceso a la información y a la atención sobre los bienes o servicios que la Ley le reconoce, y que se presta vía telefónica. De este modo, si bien no nos encontramos en puridad ante la problemática

que pudiera derivarse por la repercusión del coste de una llamada de tarificación adicional, expresamente prohibido por la norma como hemos visto, el efecto viene a ser el mismo por cuanto este cobro por “tarificación adicional” ha sido sustituido de hecho por el cobro de 2,5 euros por la prestación del Servicio de Atención al Cliente 123 para determinados servicios discrecionalmente arbitrados por la compañía.

Dado que en este supuesto coinciden en VODAFONE ESPAÑA su condición de empresa que atiende a sus clientes a través de su SAC y de operador de telefonía de soporte del servicio de comunicación, podría afirmarse que se actúa en fraude de ley por parte de la empresa. Y ello por cuanto ésta parece ampararse en la redacción del artículo 21.2 último párrafo del RDL 1/2007 (“*el derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas*”) para aplicar un sobreprecio por atender a sus propios clientes.

En cualquier caso, el propósito último e indubitado de la norma de aplicación argumentada es que el coste de la llamada al Servicio de Atención al Cliente no se convierta en elemento disuasorio que dificulte o impida a los consumidores el ejercicio de sus derechos a acceder a la información y atención que debe proporcionar el proveedor de bienes o servicios. El cobro de estos servicios supone por parte de VODAFONE ESPAÑA una modificación de hecho en las condiciones contractuales especialmente lesiva, más allá de su coste económico, pues supone incluir una cláusula que precisamente limita u obstaculiza el ejercicio de los derechos básicos del consumidor y usuario (artículo 86.1 y 7 del Real Decreto Legislativo 1/2007 Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios). Y ello, de forma añadida, sin perjuicio de lo que supone que formalmente no se haya comunicado al consumidor de manera fehaciente e indubitada tal cambio de condiciones del contrato, tal y como exigen las condiciones generales descritas y la propia buena fe contractual.

Por todo ello, hay que considerar esta actuación de la empresa como una práctica abusiva, de las contempladas en el art. 86, apartado 7 del TRLGDCU que expresamente establece que serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o

imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario.

Como consecuencia y en aplicación del art. 83 del mismo Texto Refundido, la cláusula o practica abusiva debe reputarse nula, subsistiendo el contrato sin la misma. Del mismo modo, de esta nulidad deviene el derecho de devolución de cantidades indebidamente cobradas por VODAFONE ESPAÑA a los consumidores afectados por el uso de su Servicio de Atención al Cliente 123 que se hayan visto obligados a abonarlo, y ello conforme al artículo 128 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Asimismo, consecuencia de su consideración como abusiva, debe eliminarse dicha cláusula o práctica en orden a impedir su aplicación futura, de modo que la estimación de la demanda sirva, no sólo para finalizar con esta práctica y reembolsar el dinero a los consumidores afectados, sino también para evitar que en el futuro las empresas pongan trabas a los consumidores por acudir al SAC.

Dicha medida de anulación de los cargos consecuencia de esta práctica debe tener carácter universal, alcanzando a todos los usuarios afectados por la misma, en la medida en que son perfectamente determinables e identificables por la empresa mediante sus sistemas de control y tarificación, con independencia de su comparecencia o no en el procedimiento. Y ello porque esa es la naturaleza que cabe esperar de la acción colectiva para la que están legitimadas las asociaciones de consumidores representativas, conforme al art.24 del TRLGDCU y en analogía con el tratamiento dado a estos supuestos en el art. 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, más allá de la mera acumulación de acciones individuales.

Hay que tener en cuenta que la actuación contra el uso de cláusulas o prácticas abusivas en materia de protección de los derechos y legítimos intereses de los consumidores -y así lo viene expresando el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en sucesivas resoluciones- requiere de un componente disuasorio hacia esta práctica reprochable por los operadores empresariales del mercado. Así se deduce, por ejemplo, del Auto de fecha 11 de junio de 2015 (asunto C-602/13), donde se expresa en sus epígrafes 35 y 36:

35. *Por otro lado, habida cuenta de la naturaleza y la importancia del interés público que constituye la protección de los consumidores, los cuales se encuentran en una situación de inferioridad en relación con los profesionales, la Directiva 93/13 impone a los Estados miembros, tal como se desprende de su artículo 7, apartado 1, en relación con su vigesimocuarto considerando, la obligación de prever medios adecuados y eficaces para que cese el uso de cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores (sentencias Banco Español de Crédito, C-618/10, EU:C:2012:349, apartado 68, y Kásler y Káslerné Rábaj, C-26/13, EU:C:2014:282, apartado 78, así como Unicaja Banco y Caixabank, C-482/13, C-484/13, C-485/13 y C-487/13, EU:C:2015:21, apartado 30).*

36. *De hecho, si el juez nacional tuviera la facultad de modificar el contenido de las cláusulas abusivas, dicha facultad podría poner en peligro la consecución del objetivo a largo plazo previsto en el artículo 7 de la Directiva 93/13. En efecto, la mencionada facultad contribuiría a eliminar el efecto disuasorio que ejerce sobre los profesionales el hecho de que, pura y simplemente, tales cláusulas abusivas no se apliquen frente a los consumidores, en la medida en que los profesionales podrían verse tentados a utilizar tales cláusulas al saber que, aun cuando llegara a declararse la nulidad de las mismas, el contrato podría ser integrado por el juez nacional en lo que fuera necesario, garantizando de este modo el interés de dichos profesionales (sentencias Banco Español de Crédito, C-618/10, EU:C:2012:349, apartado 69, y Kásler y Káslerné Rábaj, C-26/13, EU:C:2014:282, apartado 79, así como Unicaja Banco y Caixabank, C-482/13, C-484/13, C-485/13 y C-487/13, EU:C:2015:21, apartado 31).*

Dicho pretendido componente disuasorio merma considerablemente, por no decir que resulta inexistente, si el reproche del sistema de resolución del conflicto limita los efectos de su decisión a los escasos actuantes personados en aquellos casos en que la trascendencia económica individual pueda ser escasa aunque el beneficio acumulado pueda resultar significativo. En nuestro caso, el soportar un cobro indebido y abusivo de 2,5 euros puede suponer una afección individual mínima que no justifique siquiera la molestia de la personación en el procedimiento. Pero ello no debe, no puede, ser óbice para que la decisión que se adopte se adapte al alcance real -reiteramos, perfectamente determinable- de los efectos de la práctica abusiva, sancionando la misma con la corrección íntegra y colectiva de sus efectos lesivos.

En virtud de lo expuesto,

**SUPlico:** Se tenga por interpuesta la presente **SOLICITUD DE ARBITRAJE COLECTIVO** y en mérito a la misma,

1. Se tenga por presentado el presente escrito, y se dicte acuerdo de iniciación de actuaciones por la Presidencia de la Junta Arbitral Nacional de Consumo para la celebración del arbitraje de consumo colectivo previsto en el artículo 56 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
2. Se requiera a la entidad VODAFONE ESPAÑA, adherida al sistema arbitral de consumo con el número de distintivo 162 como responsable de los hechos lesivos para los derechos e intereses colectivos de los consumidores expuestos en este escrito, para que manifieste en el plazo de 15 días desde la notificación, si acepta someter en un único procedimiento de naturaleza colectiva el conflicto con los consumidores y usuarios descrito en los hechos expuestos.
3. En caso de aceptación por parte de VODAFONE ESPAÑA de la sumisión a arbitraje de consumo en un único procedimiento se dé traslado a ADICAE como organización que insta la iniciación del procedimiento de la respuesta de VODAFONE ESPAÑA, y se proceda al llamamiento de los consumidores afectados, conforme al artículo 59 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y ello sin menoscabo del carácter de actuación colectiva que desde esta organización se insta, al objeto de que la resolución que se obtenga se haga extensiva al conjunto de los consumidores afectados, perfectamente determinables por la mercantil reclamada.
4. Que de conformidad al artículo 59.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo se proceda a la designación del órgano arbitral, integrado por un árbitro propuesto por VODAFONE ESPAÑA, uno propuesto por ADICAE como asociación de consumidores y usuarios, y otro propuesto por la Administración.

5. En el supuesto de que la aceptación referida en el punto anterior se produzca, y, sin perjuicio de lo que en su caso se alegue por esta parte en la vista, se dicte laudo estimatorio de las siguientes pretensiones:
- Que se declare el carácter abusivo y la consiguiente nulidad, con carácter general, de la cláusula aplicada por VODAFONE, ESPAÑA en orden a su no aplicación en el futuro.
  - Que, consecuencia de lo anterior, se imponga a VODAFONE ESPAÑA la obligación de proceder al resarcimiento a los consumidores a quienes se haya cobrado, una o varias veces distintas de forma acumulada, el coste de 2,5 euros por el uso de su Servicio de Atención al Cliente 123, a cuyos efectos deberá previamente identificarlos -remitiéndonos a sus sistemas de tarificación y facturación como mejor elemento probatorio-, cuantificar los importes abonados y proceder a su reintegro, y ello con efectos extensivos a todos los afectados, con independencia de que hayan acudido al llamamiento efectuado en el procedimiento.

Por ser todo ello de Justicia, que se pide en Madrid, a 3 de marzo de 2017.



Fernando Herrero  
Secretario General de ADICAE