

La justicia italiana declara ilegales las subidas de precio de Netflix

La sentencia obliga a la plataforma de entretenimiento a reembolsar a los clientes

LORENA PACHO

Roma

Un tribunal de Roma ha declarado ilegales los aumentos de precio en las suscripciones de Netflix entre 2017 y 2024, porque estaban basados en cláusulas del contrato consideradas abusivas, que permitían subir las cuotas unilateralmente. Y ha abierto la puerta a que la plataforma devuelva a los clientes el dinero cobrado de más, con cantidades que en algunos casos podrían alcanzar los 500 euros. El gigante audiovisual anuncia que recurrirá la sentencia porque considera que las condiciones de sus servicios siempre han respetado la normativa italiana.

El tribunal romano ha estimado la demanda interpuesta por una asociación de defensa de los derechos de los consumidores, Movimento Consumatori, contra la compañía estadounidense. Y determina que las cláusulas que permitían modificar de forma unilateral el precio de las suscripciones y otras condiciones contractuales desde 2017 hasta enero de 2024 son abusivas y por lo tanto nulas a efectos legales, ya que no respetan el Código de Consumo italiano.

Estas disposiciones del contrato permitían hacer modificaciones en las condiciones de las suscripciones sin indicar un motivo justificado. Los suscriptores afectados tendrán derecho a una reducción del precio actual

de la suscripción, a la devolución de las cantidades indebidamente pagadas y a una posible indemnización por daños y perjuicios. "Netflix ha aplicado subidas ilegales durante años. No ha incluido en los contratos una cláusula exigida por el Código de Consumo para justificar el motivo de la subida. Solo la ha introducido en los contratos a partir de enero de 2024", explicaba Paolo Fiorio, abogado de Movimento Consumatori, en declaraciones al diario *La Repubblica*.

La sentencia del tribunal de Roma califica los cambios de precio de las suscripciones de la plataforma de entretenimiento como "abusivos" e "ilegítimos". "La ilegalidad de las conductas consistentes en la modificación unilateral del precio y de las condiciones normativas, sin motivo justificado indicado en el contrato, da lugar al derecho de todo consumidor que haya sufrido, en el marco de los contratos celebrados entre 2017 y enero de 2024, el aumento de los precios y, de 2017 a abril de 2025, modificaciones de las condiciones del servicio, a la devolución de las cantidades indebidamente abonadas y a la posible indemnización por daños y perjuicios", se lee en la decisión judicial.

El juez da a la plataforma un plazo de 90 días para notificar a los usuarios por correo electrónico que tienen derecho a la devolución de lo cobrado de más por los aumentos ilegítimos de la sus-

cripción.

El abogado Fiorio explicaba que "el juez ha pedido que se avise a los clientes afectados, incluidos los antiguos, para informarles de que tienen derecho al reembolso". Y puntualizaba: "Si Netflix quiere aplicar las subidas, deberá proponer un nuevo contrato que incluya la cláusula en cuestión". Los usuarios podrán elegir entre rechazar el contrato y, por lo tanto, darse de baja de Netflix o aceptarlo con los nuevos precios.

Se estima que en el país transalpino Netflix pasó de tener 1,9 millones de clientes en 2019 a unos 5,4 millones en octubre de 2025. La asociación ha calculado los reembolsos a los que podrían tener derecho los consumidores. "En el caso del plan premium, los aumentos ilegítimos aplicados en los años 2017, 2019, 2021 y 2024 ascienden hoy en total a 8 euros al mes, mientras que en el caso del plan estándar los aumentos ascienden hoy en total a 4 euros al mes", se lee en un comunicado de la organización. De esta forma, un abonado premium que haya pagado ininterrumpidamente Netflix desde 2017 tiene derecho al reembolso de unos 500 euros, mientras que un cliente estándar tiene derecho al reembolso de unos 250 euros, según los cálculos de Movimento Consumatori.

La sentencia da también la opción a Netflix de reducir el precio de las suscripciones ac-

tuales al mismo nivel que tenían antes de los aumentos. “Por ejemplo, un cliente prémium que activó su abono en 2017 y que paga 19,99 euros tiene derecho al mismo servicio por una cuota de 11,99 euros, mientras que un cliente estándar que paga 13,99 euros, debería desembolsar 9,99 euros”, señala la asociación.

Un portavoz de Netflix ha explicado a este diario que la compañía presentará un recurso contra la decisión judicial. “Nuestros suscriptores están por encima de todo. Nos tomamos muy en serio los derechos de los consumidores y creemos que nuestras condiciones siempre han estado en línea con la normativa y las prácticas italianas”, ha señalado.

**El gigante
que recurrirá
la sentencia**

**audiovisual anuncia
que recurrirá
Los suscriptores
prémium podrán
reclamar hasta 500
euros, según el fallo**





Un usuario se conecta a Netflix en la televisión. EDUARDO PARRA (EP)

