



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 1451/2021

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España SAU, que comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 10 de marzo de 2021.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante solicita que se anule un cargo relacionado con incumplimiento de compromiso de permanencia, alegando que cuando contrató telefónicamente no se le mencionó ni informó que tuviera asociado ningún compromiso de ese tipo.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX, en su escrito de reclamación, explica que contrató telefónicamente servicios de telecomunicaciones con la empresa reclamada, en indica que, en ningún momento, ni previo a la contratación, ni en el momento de contratar al realizar la contratación se le informó sobre compromiso alguno de permanencia en la tarifa u oferta aceptada.

Por ello entiende, que el cargo por instalación de fibra” en la factura emitida el 1 de septiembre, por importe de 150 euros, es injustificado e indebido (factura que se adjunta). Así lo entiende la consumidora, ya que en ningún momento se le informó que tuviera que abonar penalización alguna si se daba de baja del servicio. Consecuentemente reclama que se anule dicho cargo.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la operadora Vodafone España S.A.U., que respondió a la misma, con escrito de fecha 2 de noviembre de 2021, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La operadora, tras revisar la reclamación efectuada por la consumidora, informa que el cargo reclamado por importe de 150 euros se corresponde, de acuerdo a sus Condiciones Generales de Contratación del servicio de Fibra Óptica, según el cual Vodafone “subvenciona al Cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a Internet de banda ancha por lo que el cliente se compromete a permanecer dado de alta en este contrato, durante el plazo y las condiciones que se detallan en la carátula del mismos, desde la fecha de la firma.”

Se expone que el servicio se activó el 18 de junio de 2021 y se solicitó la baja del mismo el 27 de agosto de 2021. Con lo que no se cumplió el compromiso de permanencia adquirido.

Se adjunta al escrito de alegaciones contrato sin rúbrica de la consumidora, oferta-resumen de los servicios contratados y condiciones generales de contratación del servicio. Asimismo, se envía certificación de envío de SMS para la firma de contrato a través de un código de verificación mandado también por SMS.

Por todo ello, entiende la operadora que dicho cargo es correcto, y reclama en reconvencción el importe total de la factura emitida el 1 de septiembre de 2021, por una cuantía de 190,32 euros.

En un segundo escrito, remitido por la operadora, el 17 de febrero de 2022, con el cual comparece a la audiencia, se ratifica en todo lo expuesto anteriormente, añadiendo que de la documentación adjunta consta un compromiso de permanencia en tarifa de doce meses, incumplido el mismo se genera el cargo de 150 euros por gastos de instalación de fibra, reclamando de nuevo en reconvencción el importe de la factura objeto de este arbitraje.

CONCLUSIONES:

1a. A la vista de la documentación aportada y al análisis de esta, y haciendo las comprobaciones oportunas, la cuestión a dilucidar es muy simple ¿se informó a la consumidora sobre la existencia de un compromiso de permanencia antes y durante la contratación?.

La contratación se realizó a distancia, via telefónica, por lo que debe comprobarse si se dio cumplimiento de forma correcta a las obligaciones contenidas en el art. 97 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de consumidores y

usuarios. Artículo que tal como dicta su epígrafe “**Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.**” se refiere precisamente a la información que debe prestarse antes de contratar al consumidor de forma obligada, clara y comprensible.

En el apartado 1. p) se establece que deberá informarse sobre:

La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.

En cuanto a los requisitos formales para la contratación a distancia, regulados en art. 98 de la misma ley, cabe hacer mención especial del punto 4 de dicho artículo:

4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico o a través de él, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1, letras a), b), e), j) y p) de la presente ley, excepto el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, a que se refiere la letra j). El empresario facilitará al consumidor o usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97, incluido el modelo de formulario de desistimiento, de una manera apropiada con arreglo al apartado 1

De la lectura de dicho artículo resulta de directa aplicación a las contrataciones vía telefónica, como es el caso, en el momento previo a la contratación deberá el empresario proporcionar como mínimo la información contractual que se subraya, entre esa información esencial, aparece la duración del contrato, y en el caso de contratos indefinidos, las condiciones de resolución.

2a. Una vez puesto en claro la normativa aplicable, cabe resolver sobre si se dio cumplimiento a la misma. La operadora, no ha demostrado con ninguno de los documentos aportados que se diera cumplimiento a las obligaciones de información precontractual de acuerdo con los artículos anteriormente señalados.

Se aporta un contrato, pero en dicho contrato falta la firma de la consumidora, esencial para que pueda tener valor jurídico, por lo que no puede ser tenido en cuenta como documento probatorio, careciendo de eficacia alguna, al no constar en dicho documento lo que es esencial, la manifestación del consentimiento de una de las partes en vincularse a dicho contrato.

Dado que el contrato se realizó de forma telefónica, por tanto, oral, la operadora debería presentar la grabación efectuada a la hora de contratar, pero no la presenta, cosa que ayudaría a dilucidar claramente una solución sobre la cuestión principal. Pero, al no existir prueba documental que de argumentos, a la defensa del cumplimiento estricto de la obligación de proporcionar la información previa a la contratación que exige el art. 97, en su apartado p) sobre la duración del contrato y las condiciones de resolución del mismo, en caso de contratos de duración indefinida, y tampoco acreditación del cumplimiento del art. 98.4, en relación a los mismos aspectos, debe darse por veraz, la versión argumentada por la consumidora.

3a. Así las cosas, debe concluirse, en virtud de los principios de legalidad y pro consumatore, que no se informó sobre compromiso de permanencia alguno a la consumidora o gastos que se generarían por el incumplimiento de dicho compromiso.

Por lo que en cumplimiento de lo expuesto en el art. 97.6 - *Si el empresario no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales u otros costes contemplados en el apartado 1.e), o sobre los costes de devolución de los bienes contemplados en el apartado 1.k), el consumidor o usuario no tendrá la obligación de abonar dichos gastos o costes.* - Debe anularse el cargo de 150 euros aplicado en la factura de septiembre de 2021. Al no haberse ofrecido la información precontractual sobre dicho compromiso, ni informado sobre la penalización por incumplir este.

No obstante, cabe dar por válida la cuantía restante de la factura emitida en septiembre de 2021, una vez deducido el cargo anterior, correspondiendo su abono a la consumidora.

Por todo lo indicado anteriormente se emite el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE ESTIMA LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, por todo lo expresado anteriormente, por ello se ordena a la operadora reclamada, la anulación del cargo por instalación, por importe de 150 euros, al no haberse cumplido con la obligación de información precontractual.

2. SE ESTIMA EN PARTE LA RECONVENCIÓN DE LA RECLAMADA. Ordenando a la consumidora que satisfaga el importe restante facturado el 1 de septiembre de 2021, por una cuantía de 40,32 euros.

Dicho pago, se efectuará en el plazo de 15 días naturales a partir del día siguiente a la notificación de este laudo, por cualquiera de los medios especificados por la operadora en su primer escrito de alegaciones. Efectuado dicho pago, se dará por resuelta y terminada la relación contractual de forma definitiva entre consumidora y empresa reclamada.

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, a 14 de abril de 2022

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell