



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 524/2022

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España S.A.U., la cual comparece a la audiencia mediante escrito con fecha 10 de junio de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El consumidor reclama que se anule la cantidad facturada como “cargo por instalación de fibra”, el cual considera indebido ya que ejerció su derecho al desistimiento dentro del plazo legal y no se llegó a completar la instalación de la fibra.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX, explica en su escrito de reclamación como tras hacer una portabilidad a Vodafone, el 9 de diciembre de 2021, de sus servicios de telecomunicaciones, el 16 de diciembre de 2021, acudió el técnico de la operadora para realizar la instalación del acceso a internet por fibra óptica. Trabajos que después de 3 horas no se completaron, y el técnico le dijo que llamara a la operadora para comunicar la incidencia. Se adjunta copia de la orden de trabajo del técnico, la cual el consumidor se negó a firmar expresando su desacuerdo.

Así que, como estaba en su derecho, ante la falta de servicio, decidió poner punto y final al contrato, haciendo efectivo su derecho a desistir del mismo. Lo cual comunicó a la operadora dentro del plazo establecido, procediendo a la devolución de dispositivos tal como le ordenó la operadora reclamada. Se adjunta justificante de devolución en tienda Vodafone de Palma.

Ante su sorpresa, le llegó una factura emitida el 1 de febrero de 2022 por un importe total de 148,01 euros, como “Cargo por instalación de fibra”. Factura que se adjunta. El consumidor reclama que se anule dicha deuda, ya que se trata de una penalización por darse de baja de un servicio que ni siquiera llegó a instalarse ni se llegó a usar, lo que fue la causa de desistir del contrato. Y además en ningún momento se le informó antes o en el instante de contratar, que adquiriera por su parte compromiso de permanencia alguno, y mucho menos que si lo incumplía debería abonar una penalización. El consumidor solo ejerció su derecho al desistimiento del contrato en

tiempo y forma, motivado por la instalación “fallida” del servicio de acceso a internet por fibra óptica.

Una vez tenida en cuenta la reclamación del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la operadora Vodafone España S.A.U., que respondió a la misma, con escrito de fecha de 17 de mayo de 2022, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

Expone la reclamada, que, una vez realizada comprobación de los hechos, que el cargo de 150 euros que se facturó en el mes de febrero, se corresponde tal como se detalla en las condiciones generales de contratación, en el punto 9:

“Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra Vodafone incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por Vodafone y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del plazo establecido en las Condiciones Particulares. Transcurrido el periodo acordado con el Cliente en las Condiciones Particulares, si continúa activo el Servicio de Fibra, Vodafone renuncia al cobro de los costes de instalación no repercutidos al Cliente”.

Se informa que la misma cláusula existe en las condiciones particulares del servicio contratado por el consumidor.

Se confirma desde la operadora, que se solicitó la activación del servicio el 16 de diciembre de 2021, y se solicitó la baja del mismo el 31 de diciembre de 2021.

Por todo ello, se considera correcta la facturación del cargo por instalación de fibra, por importe de 220,35 euros (por cargo de instalación y otros conceptos) al dar de baja el servicio el cliente dentro de los 12 primeros meses desde su activación.

Se aporta documento posterior a la contratación “Resumen de contrato” de los servicios contratados por el Sr. XXXXX, y facturas emitidas.

Indicando que dicha facturación es correcta en todos sus puntos. Se indica también, que la factura emitida el 1 de febrero de 2021, fue devuelta por la entidad bancaria, por lo cual se informa de los medios oportunos para que el consumidor pueda hacer efectivo el pago de la deuda.

En el segundo escrito con el cual se acude a la audiencia, de fecha 10 de junio de 2022, sólo se añade lo siguiente:

Al respecto de los importes pendientes de pago de 168,01€ (Impuestos Indirectos Incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 1 de febrero y 1 de marzo de 2022”.

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 al consumidor sobre la existencia de un compromiso de permanencia antes y durante la contratación?

La contratación se realizó a distancia, vía 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 o de tracto sucesivo, 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.

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 el consumidor.

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 al consumidor 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.

Y por tanto, concluir que el consumidor tenía pleno derecho a ejercer su derecho al desistimiento del contrato, y todo ello a mayor abundamiento, teniendo en cuenta que el servicio por el que se factura dicho cargo nunca se llegó a prestar, como ha señalado el consumidor en su escrito de reclamación.

Por todo ello, se dicta 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 168,01 euros, al no haberse cumplido con la obligación de información precontractual, y haber ejercitado correctamente en plazo y forma el derecho al desistimiento que otorga el ordenamiento jurídico al consumidor.

2. SE DESESTIMA LA RECONVENCIÓN DE LA RECLAMADA por todo lo expresado en las conclusiones.

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 agosto de 2022

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell