



LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 140/2023

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que comparece representado por la Sra. XXXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, SAU, con NIF A80907XXX, que comparece mediante escrito de 22 de marzo de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta, en síntesis, que recibió un folleto de publicidad por medio del cual la empresa ofrecía sus servicios por un importe de 44,99 € mensuales.

Día 19 de agosto de 2022 habló con un agente de la empresa, quien le realizó una oferta por 81 € mensuales, a los que se aplicaría un descuento del 50% de forma inmediata y por tiempo ilimitado. No obstante, la empresa ha facturado el importe íntegro desde la primera factura.

En el resumen del contrato y en el contrato que constan en su cuenta Vodafone día 14 de febrero de 2023 no figura ningún precio.

Adjunta copia de la publicidad recibida; del correo electrónico de Vodafone y de la respuesta; del archivo firmado con el descuento del 50%; del resumen del contrato y del contrato que constan en su cuenta Vodafone; y de las facturas comprendidas entre los meses de agosto de 2022 y enero de 2023.

PRETENSIONES:

Abono del 50% del total abonado y que, por tiempo ilimitado, le cobren 40,50 € mensuales, tal y como se acordó.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa alega, en síntesis que, con fecha 26 de agosto de 2022 y a través de firma digital, el reclamante aceptó un "Descuento Fidelización (Indefinida meses)" de -9,99€/mes para el paquete "Vodafone ONE Hogar Ilimitable (Fibra 1Gb)".

Dicho descuento se está aplicando correctamente.

La oferta que adjunta el Sr. XXXXX no tiene firma digital ni sello de la tienda, además de aceptar otra oferta diferente a la detallada en el folleto, por lo que la cuota mensual es diferente a la reflejada en la publicidad.

Adjunta la última factura y copia del contrato.

La oferta aceptada en agosto de 2022 tiene una permanencia de 12 meses que finaliza día 8 de septiembre de 2023.



LAUDO:

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

Antes de entrar en el fondo de la pretensión, cabe señalar que las copias de contrato aportadas por las partes llevan por encabezamiento el texto "Contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago, Banda Ancha, Fijo y TV para clientes Empresas", indicativo de que la contratación de servicios se habría efectuado bajo una modalidad empresarial y no como particular.

No obstante, la compañía no solamente no formula objeción a la tramitación del expediente, sino que presenta alegaciones en relación con los asuntos expuestos por la reclamante, de lo que se infiere que consiente la continuación del procedimiento.

En relación con lo expuesto por el reclamante en su solicitud de arbitraje, aporta la empresa copia de un contrato aceptado día 26 de agosto de 2022 desde la línea 652778973 a las 19.59 horas, acompañado del documento "Resumen de tu contrato", de conformidad con el cual, al servicio "Vodafone One Hogar Ilimitable (Fibra 1Gb)", con un coste mensual de 90,00 €, se le aplicaría un "Descuento Fidelización (Indefinida meses)" de -9,99 €, por lo que, de acuerdo con dicho documento, el importe a abonar sería de 80,01 € mensuales.

Asimismo, el resumen del contrato refleja un compromiso de permanencia de doce meses con la posibilidad de aplicación de penalizaciones en caso de baja anticipada.

Al respecto, debe ponerse de relieve, por una parte, que ni el contrato ni el resumen del contrato aportados por la empresa coinciden con los ejemplares presentados por la parte reclamante, quien manifiesta haberlos obtenido de su cuenta Vodafone.

Por otro lado, se constata que el mismo día 26 de agosto de 2022, desde la dirección de correo electrónico contratos@vodafone-info.com, se le comunicó al reclamante que se le enviaba un archivo adjunto "según lo conversado".

En la misma fecha, a las 21.09 horas, el Sr. XXXXX respondió a dicho mensaje, adjuntando firmado el documento que le había sido remitido.

En el archivo de referencia, que lleva por título "Orden de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago, Banda Ancha, fijo y TV", además de figurar los datos personales y el domicilio del Sr. XXXXX, se indica que mediante la firma del formulario se autoriza a la empresa "a realizar un descuento del 50% sobre su contrato por motivos de Fidelización. **Precio en función de compromiso en tarifa y/o a pagar según condiciones de venta".

El producto sobre el que se le aplicaría el descuento sería "Hogar Ilimitable 2 (Fibra 1 Gb)" y el código de descuento que consta es el VF-009740XXX.



De acuerdo con todo lo anterior, puede concluirse que el Sr. XXXXX aceptó tanto la contratación de los servicios como la aplicación de un descuento del 50%.

Dado que no es posible contrastar si verbalmente se le confirmó que la duración del descuento del 50% sería por tiempo ilimitado, vista la documentación contractual en su conjunto, se determina, en equidad, que la duración del descuento del 50% se aplique durante un período de 12 meses (hasta el 8 de septiembre de 2023), sin perjuicio de la aplicación del "Descuento Fidelización (Indefinida meses)" de 9,99 € una vez finalizado el período de 12 meses citado.

De conformidad con lo expuesto, se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión, por lo que procede que Vodafone España, SAU, aplique de manera retroactiva y hasta día 8 de septiembre de 2023 un importe de 40,50 € (impuestos incluidos) en concepto de cuotas mensuales derivadas de los servicios contratados, independientemente de la posible facturación de cargos no incluidos en la tarifa (por ejemplo, cuotas derivadas de la adquisición de terminales). Como consecuencia de lo anterior, también procede que la compañía reintegre al reclamante la diferencia existente entre las cuotas facturadas desde el inicio de la contratación y la de 40,50 € determinada en el presente laudo.

El importe resultante deberá abonarlo Vodafone España, SAU, en la misma cuenta bancaria en la que el Sr. XXXXX tiene domiciliados sus pagos, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 19 de abril 2023

El árbitro

Andreu Serra Amorós