



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 421/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España SAU, que responde a la reclamación explicando sus alegaciones con escrito de 6 de junio de 2024 y acudiendo a la audiencia con escrito de 3 de septiembre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora reclama, la devolución de los importes facturados por un servicio de seguridad digital, tanto para la red fija como la red móvil, ya que no fue informada de dicho servicio en el momento de contratar telefónicamente el servicio de telecomunicaciones con la operadora reclamada.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX, en su escrito de reclamación, explica que se le aplica un concepto en su factura mensual por un servicio digital de ciberseguridad. Afirma que nunca ha contratado dicho servicio. Tras contactar con el servicio fue informada que es un servicio con una promoción de 3 meses gratis, y que al final de la promoción se recibe aviso por si quiere continuar por dicho servicio o darlo de baja. La consumidora expresa que nunca fue avisada, ni mucho menos informada tanto en la información contractual previa, ni durante la contratación telefónica que se realizó el 22 de agosto de 2022.

Por ello reclamó a Vodafone toda la facturación desde el inicio del contrato, para saber desde cuando estaba pagando por el servicio en cuestión. Petición que no ha sido atendida. Y en su área personal solo puede acceder a las facturas anteriores con una antigüedad máxima de 12 meses, en las que ha comprobado que sigue pagando por un servicio que no ha contratado. Por todo lo cual, reclama que se devuelvan los importes facturados y pagados por el servicio Secure Net. Servicio sobre el cual no fue informada, ni ha dado en ningún momento su consentimiento, y menos cuando contrató los servicios de telecomunicaciones con la operadora reclamada.

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

En sus escritos, tanto de alegaciones, como el de comparecencia a la audiencia, la empresa explica que, dicho servicio de seguridad digital, tiene la finalidad de proteger a los dispositivos tanto de virus como de páginas web fraudulentas. Servicio que se activa automáticamente al activarse los servicios de internet, tanto móvil como por fibra, con la tarifa contratada.



Una vez activada tiene un período promocional de 3 meses a coste cero, transcurrido dicho plazo el coste es de 1 euro mensual, el cual puede darse de baja en cualquier momento por el cliente.

Se informa que dicho servicio se activó con el contrato de agosto de 2022, servicio que aparece tanto en el contrato formalizado por la consumidora y en el resumen de servicios contratados. Además, aparece en un contrato posterior de noviembre de 2023.

Y tanto la cuota como los conceptos por dicho servicio, aparecen detallados en la facturación emitida hasta la fecha.

Se adjuntan documentos contractuales y facturas generadas desde agosto de 2022

Por lo que, entiende la operadora que no procede el abono de las cuotas por dicho servicio, ya que no hay constancia de solicitud alguna de la baja de dicho servicio por la consumidora.

Por último, se informa que dicho servicio ha sido dado de baja y no se factura desde junio de 2024.

CONCLUSIONES

1a. Al haber discrepancia entre las partes, sobre si se contrató o no el producto o servicio objeto de este arbitraje, este árbitro decidió pedir la grabación de la contratación telefónica a la operadora.

Ya que no hay que olvidar que lo que se ofreció por la operadora, y a lo que expresó su consentimiento, fue explicitado en conversación telefónica. Por tanto, debe estarse y deviene vinculante para las partes, el contenido de esa grabación, ya que estamos ante un contrato verbal y a distancia.

El 28 de octubre de este año, la operadora respondió a la solicitud de la grabación, la cual tiene obligación de conservar, ya que es el contrato jurídicamente vinculante.

En su respuesta alega que no se dispone de dicha grabación, ya que las llamadas al servicio de atención al cliente, se realizan de forma aleatoria con la finalidad de mejorar el servicio. Por lo que no hay constancia de que ninguna de las llamadas de la Sra. XXXXX haya sido grabada.

2a. El procedimiento de contratación telefónica, siempre ha de ser grabado, expresando las condiciones contractuales esenciales, que incluirán, servicios que se contratan, duración, y cuota o tarifa. Una vez da su consentimiento por teléfono de forma verbal a lo ofrecido la consumidora, ese contrato, ese acuerdo, es jurídicamente vinculante.

Los documentos posteriores en los que consten condiciones contractuales esenciales no informadas en el momento de la contratación, y a las que no ha dado su consentimiento el consumidor, no son válidas. Por condición esencial, debe entenderse la contratación de un servicio no solicitado, como es el caso.

Pero vista la respuesta de la operadora, al no aportar la grabación durante la que se dio la contratación de forma efectiva, no cabe otra cosa, que atendiendo al principio "in dubio pro consumatore", que dar por veraz lo argumentado la reclamación por consumidora. Por lo que, debe resolverse la controversia de este arbitraje, a favor de la Sra. XXXXX.



Así los cargos efectuados desde la factura emitida el 8 de diciembre de 2022, tanto por el servicio Secure Net Móvil, como Secure Net Fijo, hasta la fecha de baja del mismo, en junio de 2024, se devolverán a la consumidora. Lo que supone un importe de 2 euros por factura mensual emitida con dicho concepto. Teniendo por no contratado dicho servicio, tal como expone en su reclamación la consumidora.

LAUDO

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

1. ESTIMAR LA PRETENSIÓN DEL RECLAMANTE. Por lo que se ordena a la operadora reclamada Vodafone España SAU, que rectifique la facturación desde que se comenzó a facturar el servicio Secure Net, y devuelva las cantidades cobradas desde que terminó el período promocional, 3 meses desde la activación, de agosto de 2022, hasta que se dio de baja dicho servicio en el mes de junio del año en curso. Tal como se expresa en el último párrafo de la última conclusión.

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, 31 de octubre de 2024

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell