



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 451/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente, acompañada del Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, SAU, con NIF A80907XXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La reclamante solicita que la empresa no le envíe más recibos.

No utiliza la instalación por la que le reclaman 150,05€. Utiliza una línea de Movistar, que es de fibra. El cableado de Vodafone es de cobre de baja calidad.

El contrato con Vodafone fue por teléfono y la explicación no fue del todo correcta.

No se ha estrenado la instalación.

PRETENSIONES

Retirada de la instalación que no está utilizando y que no se le reclame el importe de 150,05€.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de 17 de junio y de 5 de agosto de 2024, la compañía manifiesta, en resumen, que en determinadas ocasiones, los clientes formalizan un contrato a precio especial con un compromiso de permanencia cuyo incumplimiento está vinculado a un cargo económico.

Día 9 de mayo de 2024 la reclamante contrató el combinado Vodafone One Ilimitada Básica (Fibra 600Mb) asociado a las líneas 971261XXX y 608120XXX, habiendo sido instalada de manera provisional la línea 971053XXX, aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses, y otro compromiso de la misma duración por la instalación de la fibra.

Dicho servicio fue dado de baja día 10 de mayo de 2024 a solicitud de la titular, por lo que se aplicó automáticamente un cargo de 0,06€, en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia, y un cargo de 149,99€ en concepto Cargo por Instalación de Fibra.

Adjunta factura y contrato que especifica que "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, Vodafone incurre en un coste de 150 euros que solo será repercutido en tu factura en caso de darte de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio".



La reclamante tiene un importe pendiente de pago de 150,05€, correspondiente a la factura emitida en mayo de 2024.

Los datos personales de la Sra. XXXXX han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que, en su caso, hubieran sido incluidos por Vodafone.

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:

1. Antes de entrar en el fondo de la controversia, cabe señalar que la empresa aporta copia de un contrato suscrito con la reclamante, que lleva por encabezamiento el texto "Contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago, Banda Ancha, Fijo y TV para clientes Empresas" (Vodafone Business), así como copia del documento "Condiciones Generales en la prestación de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago, Banda Ancha, Fijo y TV para clientes Autónomos y Microempresas".

No obstante, la compañía no formula ninguna reserva acerca de la posible contratación efectuada bajo una modalidad empresarial y presenta alegaciones en relación con el asunto expuesto por la reclamante, de lo que se infiere que no objeta a la continuación del procedimiento.

2. Acerca del "Cargo por Instalación de Fibra (10 May)" emitido en la factura de 24 de mayo de 2024, Vodafone alega que la empresa incurre en un gasto de 150,00€ en concepto de instalación, que solo es repercutido en caso de baja en el servicio de fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la misma. Al respecto, cabe señalar que la reclamante declara que el domicilio ya disponía de una instalación de fibra con anterioridad a la contratación de servicios con Vodafone, instalada por otro operador.

Por su lado, la compañía no aporta ningún parte o documento acreditativo de la instalación, por lo que no es posible examinar ni concretar cuáles fueron las tareas ejecutadas por la empresa, ni en qué fecha fueron llevadas a cabo.

3. En virtud del certificado emitido por Digital On Trusted Services, SLU (tercero de confianza que intervino en el proceso), puede apreciarse que día 9 de mayo de 2024, en torno a las 17.30 horas, mediante SMS emitido desde la línea 60812XXXX, la Sra. XXXXX aceptó contratar con la empresa.

No obstante, la reclamante declara durante la audiencia que en ningún momento recibió copia de la documentación contractual, y que el cargo aplicado en concepto de instalación no se corresponde con la información precontractual que se le facilitó telefónicamente, afirmando que no fue advertida al respecto.



En vista de lo expuesto, a pregunta durante la audiencia, la Sra. XXXXX facilita una dirección de correo electrónico como propia que no se corresponde con la que figura en la documentación contractual ni con la dirección de correo a la que fue remitida la misma (XXXXX@gmail.com), que no es reconocida por la reclamante.

4. Según se desprende del artículo 97.1 l) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU), antes de que el consumidor quede vinculado contractualmente, es preceptivo que sea informado de forma clara y comprensible de la posibilidad de tener que abonar un importe proporcional a la parte de la instalación de los servicios, en caso de que ejerza en plazo su derecho a desistir del contrato.

Por su parte, de acuerdo con el artículo 108.5 a) apartado primero del TRLGDCU, el consumidor o usuario no asumirá ningún coste por la prestación de los servicios, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando el empresario no haya facilitado la información con arreglo al artículo 97.1 l).

En esta tesitura, debe señalarse que el artículo 97.8 TRLGDCU hace recaer sobre el empresario la carga de probar el cumplimiento de los requisitos de información precontractual.

De conformidad con todo lo anterior y en vista de que no es posible comprobar en qué términos se ejecutó la instalación que pudo haber efectuado la empresa; que, sin la aportación de grabación de la conversación telefónica o de cualquier otro tipo de prueba suficiente, no es posible examinar si existe coincidencia o no entre la información precontractual prestada telefónicamente y la que consta en la documentación contractual aportada por la empresa; y que tampoco es posible confirmar que la documentación contractual hubiera sido correctamente remitida a la reclamante, debe ESTIMARSE la pretensión, por lo que no procede la exigencia del importe reconvenido por la compañía.

Respecto de la solicitud de retirada de la instalación formulada por la reclamante, la empresa dispone de un plazo máximo de un (1) mes a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo para proceder a la recogida de los dispositivos, piezas o componentes utilizados para efectuar la instalación y que pudieran permanecer en el domicilio de la Sra. XXXXX. En caso de no haberse efectuado la recogida en el plazo fijado, dichos elementos quedarán a disposición de la reclamante.



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, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós