



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 704/2024

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España SAU, que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 27 de septiembre de 2024, y acudiendo a la audiencia con escrito de 11 de diciembre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante solicita que se le aplique lo comprometido en la oferta recibida por un comercial, concretamente, gigas ilimitados en las líneas móviles.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX explica en su escrito de reclamación, que a principios de septiembre portaron sus servicios de telecomunicaciones a Vodafone. El comercial que les atendió, entre otros servicios, les informó que en las líneas móviles se incluían gigas ilimitados. El consumidor se mostró de acuerdo con la oferta realizada y se tramitó la contratación.

Una vez hecha esta, el consumidor se dio cuenta, cuando firmó el contrato, que en los servicios contratados se había asignado 100 gigas de datos por línea móvil, cuando se le habían ofrecido servicio de datos ilimitados.

Contactado con el servicio de atención al cliente para pedir explicaciones y modificar las líneas por gigas ilimitados, una vez firmado el contrato, se les informó que podían cambiar de tarifa, pero había una penalización de 130 euros por compromiso de permanencia.

Por lo que reclama, el Sr. XXXXX, que se modifique lo contratado conforme a la tarifa y los servicios prometidos, y sin cargo o penalización alguna, se modifique el servicio de datos de 100 gigas a ilimitados tal como se le ofreció verbalmente.

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 un primer escrito de alegaciones de fecha 27 de septiembre de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La operadora, tras revisar la reclamación efectuada por el Sr. XXXXX, explica que según les consta en sus sistemas, el consumidor aceptó el contrato con las siguientes características:

- Paquete Vodafone Móvil 100GB + Fibra 600Mbps (663531XXX – 871859XXX)
- Vodafone Móvil 100GB (674615XXX)
- Vodafone TV con Netflix - Estándar con anuncios de 5,49€/mes (impuestos indirectos incluidos) y alquiler Decodificador Vodafone TV.

Todo ello por una tarifa mensual de 55,48 euros.

El contrato en cuestión, fue aceptado por el consumidor con estas condiciones, afirma la operadora, con el sistema de verificación y firma por sms certificado. De ello se adjunta copia autenticada mediante dicho servicio. Mecanismo que es usado habitualmente y reconocido como válido por el ordenamiento jurídico y la jurisprudencia, siempre que se haya realizado a través de una entidad acreditada.

La operadora, estima e informa al consumidor que no hay ningún compromiso de permanencia, por lo que pueden modificar sus condiciones contractuales. Aunque deberán hacerlo aceptando las ofertas y tarifas disponibles que incluyan el servicio de gigas ilimitados. Ya que el contrato firmado es válido y no pueden mantener la misma tarifa o cuota mensual.

Se adjunta el contrato firmado con la certificación de su validez, y las condiciones de la oferta contratada, más varias facturas por los servicios prestados.

En el escrito de fecha, 11 de noviembre de 2024, con el cual la operadora reclamada acude a la audiencia, se reitera en todo lo afirmado en el escrito de alegaciones. Informando por último que la penalización existente, es por un importe de 150 euros, pero está asociado a la instalación de fibra óptica y a su baja anticipada dentro de los 12 primeros meses de contrato. Por lo que pueden modificar la tarifa sin cargo alguno sobre los datos de las dos líneas móviles. Y no se alega nada más que lo referido anteriormente.

CONCLUSIONES:

1a. Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, el contrato celebrado debe darse por válido. El consumidor lo firmó, mediante el sistema de sms certificado válidamente. Y antes de su firma comprobó la oferta realizada y se dio cuenta de que se contrataban 100 gigas para cada línea móvil, como afirma el mismo y la operadora.

Lo que no es muy comprensible es que, si se dio cuenta el Sr. XXXXX, que una de las condiciones del contrato, no era la que le habían ofertado... ¿por qué siguió adelante con el procedimiento de contratación? Dando su visto bueno, y manifestando su consentimiento mediante la firma por sms.

Lo correcto hubiera sido, parar la contratación, no firmar, y contactar con la operadora y reclamar que se aplicara en el contrato la oferta realizada en su totalidad.

Por ello debe entenderse como válidamente contratado en todos sus aspectos y condiciones, el contrato actual. Tal como alega y demuestra documentalmente la operadora. Por tanto, vinculante para las partes. Ya que entre otras cosas el consumidor era consciente del contenido de la oferta que firmó libremente.

2a. Por ello, al no tener compromiso de permanencia en las líneas móviles, tal como manifiesta la operadora, puede el consumidor cambiar de tarifa y condiciones en cualquier momento. Asumiendo que el coste de la cuota será diferente. Por tanto, la operadora no podrá aplicar ninguna penalización si el consumidor decide realizar dicho cambio.

Por todo lo indicado anteriormente se emite el siguiente:

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:

SE DESESTIMA LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, por lo indicado en las conclusiones de este laudo, resolviendo que la contratación es correcta y válida jurídicamente. Y se faculta al consumidor la posibilidad de cambiar de tarifa móvil, sin que se aplique penalización alguna por ello.



G
O
I
B
/

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 3 de diciembre de 2024

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell