



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 613/2024

PARTES

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

Reclamada: Vodafone España, SAU, con NIF A8090XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante solicitud de arbitraje de fecha 6 de agosto de 2024, la reclamante manifiesta que desde la empresa le dijeron que podría ver todo el fútbol y la Champions League. Le instalaron Movistar en el móvil, pero sin fútbol, solamente películas.

Se personó cuatro o cinco veces en el establecimiento para comunicar que Movistar no aparecía en la televisión. Le decían que debía aparecer, pero nunca apareció.

Se dio de baja de la compañía. Solamente estuvo 9 o 10 días.

PRETENSIONES

En su solicitud de arbitraje, la reclamante consigna su pretensión solicitando "No pagar por engaño".

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 19 de diciembre de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que día 17 de junio de 2024 la reclamante aceptó la contratación del paquete Vodafone ONE Ilimitada Dúo (Fibra 600Mb) con un descuento asociado a un compromiso de permanencia de 12 meses, con un cargo de 108,03€ máximo y un cargo por baja anticipada de 12 meses de 149,99€ máximo.

Dicha contratación fue aceptada mediante verificación electrónica a través del móvil 635244XXX en el que el usuario final firmó el contrato pulsando el botón de firma, en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Adjunta copia.

En la página 2/19 del documento firmado electrónicamente consta la información sobre los compromisos aceptados.

Día 28 de agosto de 2024 se realizó un abono de 11,06€, anulando el cargo Penalización Descuento con Permanencia registrado en la factura de 8 de agosto de 2024, que adjunta.



Al tramitar la desconexión del Servicio Vodafone Fibra con fecha 2 de agosto de 2024, se generó un Cargo por Instalación de Fibra de 111,39€.

Desde el mes de julio de 2024 la entidad bancaria de la Sra. XXXXX procedió a devolver las facturas.

Teniendo en cuenta la devolución de las facturas, queda pendiente de pago la cantidad de 236,71€, cuya reconvencción solicita.

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:

A la hora de resolver la controversia expuesta por la Sra. XXXXX, debe tenerse presente que resulta imposible verificar cuál fue el contenido de la información precontractual que los comerciales de la compañía le pudieron haber ofrecido de manera verbal.

En esta tesitura, cabe recordar que en un procedimiento como el arbitral, la resolución debe ser adoptada no solamente en función de las declaraciones de las partes, sino principalmente, en base a las pruebas aportadas por las mismas.

Al respecto, cabe señalar que la reclamante presenta un documento de oferta previo a la contratación que, en lo concerniente a los servicios de televisión, indica lo siguiente: “Disfruta de los mundiales F1, MotoGP, Premier League, Liga F o UWCL así como programas y documentales. [...]”.

Asimismo, dicho documento advierte 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”. El contenido de los dos fragmentos citados se reproduce también en la documentación que se halla adjunta al contrato que suscribió la reclamante. Por su parte, la compañía formula una reconvencción por importe de 236,71€, aportando una factura de 22 de julio de 2024, de 82,82€; una factura de 8 de agosto de 2024, de 164,95€; y una factura rectificativa de la anterior, de 28 de agosto de 2024, de -11,06€ en relación con el concepto “Penalización Descuento con Permanencia”.

Dichas facturas reflejan cargos correspondientes a la prestación de servicios de telefonía fija e internet, telefonía móvil y televisión. También incluyen un cargo por instalación de fibra, en relación con el cual la empresa presenta un parte de instalación efectuada en el domicilio de la reclamante en fecha 26 de junio de 2024.



Teniendo en cuenta la documentación que consta en el expediente, debe concluirse que, probablemente, la Sra. XXXXX no se cercioró suficientemente que, tanto el documento de oferta previa que la empresa le trasladó así como la documentación adjunta al contrato, contenían un catálogo limitado de retransmisiones de partidos de fútbol que no se ajustaba a sus necesidades. Sin embargo, aceptó las condiciones de la oferta y suscribió el contrato, sin que pueda verificarse que la baja de los servicios hubiera sido solicitada dentro del plazo de desistimiento.

De conformidad con todo lo expuesto, debe DESESTIMARSE la pretensión.

Tomando en consideración el importe de 236,71€ reclamado por la empresa, se determina que la Sra. XXXXX dispone de un plazo de 6 meses para abonar a Vodafone España, SAU dicha suma.

El plazo para proceder al pago se iniciará día 15 de febrero de 2025 y finalizará día 15 de agosto de 2025.

Condicionado a que la Sra. XXXXX abone la totalidad del importe dentro del plazo indicado, no se fija ningún calendario de fechas concretas para que el pago pueda efectuarse, por lo que la reclamante podrá satisfacer el importe de 236,71€ íntegramente o de manera fraccionada mediante transferencia/s bancaria/s a realizar en el número de cuenta ES25 0049 1500 09 2219314XXX (Banco Santander) de titularidad de la compañía.

Tanto si la reclamante abona el importe de 236,71€ en un pago único como si lo efectúa de manera fraccionada, en cada una de las transferencias la Sra. XXXXX deberá consignar en el concepto de la imposición el texto "Laudo exp. 613/2024".

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 artículo 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 artículo 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