



LAUDO ARBITRAL

EXPTE 754/2024

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La reclamante desiste de la contratación una vez realizada la instalación del servicio de internet en su domicilio por no incluir todo lo ofertado por teléfono, en concreto el servicio de televisión.

PRETENSIONES DE LA RECLAMANTE

Que no se le cobre ningún importe por penalización al no cumplir lo pactado en la oferta telefónica.

HECHOS

Según relata la demandante, se le realizó una oferta telefónica consistente en un paquete de servicios que incluía, internet, televisión y telefonía móvil por 49,10 €/mes. Vodafone envió un técnico a su domicilio para realizar la instalación del servicio de internet utilizando parte de la instalación ya existente, conectando el aparato router wifi de Vodafone.

La Sra. XXXXX preguntó durante la instalación por el servicio de televisión que según ella estaba incluido en la oferta telefónica que le hicieron, recibiendo una contestación negativa por parte del instalador ante lo cual decide desistir de la contratación de los servicios y regresar a su antigua compañía desde la que había portado los números de teléfono.

Vodafone le realiza facturación YE24-002361XXX de 1/7/2024 por el periodo 15/6 a 30/6 de 2024, que incluye, dos cargos:

- Penalización por "descuento con permanencia" de 1,67€.
- Cargo por "instalación de fibra" de 122,94€.



La empresa le reclama la factura por importe total de 168,18€ que incluye los cargos por el coste del servicio contratado y las penalizaciones anteriores, a lo que se opone la reclamante al considerar que no se ha respetado la oferta que se realizó por teléfono, que incluía el servicio de televisión.

MOTIVACIÓN

De la reclamación, documentación y alegaciones presentadas por las partes, cabe afirmar y dar por cierto que se realizó una oferta por teléfono a la reclamante que incluía un pack de servicios de telecomunicaciones.

La discrepancia surge con el servicio de televisión, que según la reclamante, venía incluido en la oferta y en el precio dado por la operadora pero que no se instaló en su domicilio.

Al respecto hay que realizar varias puntualizaciones

Oferta y contratación:

Vodafone no aporta en sus alegaciones, ni menciona, el modo en el que se le realizó la oferta a la reclamante, simplemente menciona que *“el servicio de fibra se contrató con fecha 29 de mayo de 2024”*.

No existe por tanto constancia de cuál fue la oferta que se le realizó ni el medio original que se utilizó, teniendo que dar por cierto el relato de la reclamante de que hubo una oferta telefónica previa.

Siendo así, la prueba de los servicios ofertados no puede basarse en la documentación posterior enviada por SMS para la verificación electrónica, aunque se pudiera deducir de la misma que no se incluye el servicio de televisión, dado que las condiciones pactadas deben respetar la oferta que se realizó previamente por teléfono, oferta que Vodafone no ha presentado en esta sede para su cotejo.

A mayor abundamiento, la información contractual de los servicios que se ofertan para verificación electrónica es confusa.

El modelo contractual para firmar tiene por título:

“Contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes Particulares.”



Esta denominación genérica para la contratación de estos servicios puede llevar a confusión sobre lo que se está contratando, más aún cuando hay una oferta previa telefónica que es sobre la que el cliente basa su consentimiento.

Lo mismo ocurre con las condiciones generales:

“Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes Particulares.”

Si lo que se oferta es un paquete sin televisión, no se debería mencionar dicho servicio, y se debería ofrecer a firma un modelo contractual adaptado a los servicios efectivamente contratados, algo como:

“Contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles y Fijas para Clientes Particulares.”

Y si posteriormente hay variaciones en la composición del pack, se modifica dicho contrato. La generalización de los modelos no puede ser un motivo de confusión para el consumidor, que no tiene por qué deducir, suponer o interpretar cláusulas o conceptos, que deben presentarse de manera clara y concisa, de acuerdo con la normativa vigente.

Derecho de desistimiento vs incumplimiento contractual:

Vodafone afirma en sus alegaciones:

“De esta forma únicamente se establece legalmente la obligatoriedad de permitir el desistimiento en los Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil regulado en el Título III del RD 1/2007, en cuyo Capítulo III se establece el derecho del consumidor y usuario que contrate a distancia, no en tienda presencial, a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales desde la contratación de los servicios o desde la entrega del bien.

En este caso, queremos dejar constancia que el servicio de fibra se contrató con fecha 29 de mayo de 2024, siendo instalado el día 11 de junio del mismo año, la desactivación se ha realizado el día 28 de junio de 2024, fuera del mencionado plazo.”

Conviene en este punto aclarar a Vodafone la diferencia entre el derecho de desistimiento y un incumplimiento contractual.



El primero es un plazo en el cual se tiene derecho a no seguir con la contratación del servicio sin penalización de ningún tipo sin que se tenga que acreditar o razonar motivo alguno, sino la mera voluntad de desistir.

El segundo, esto es, el incumplimiento contractual, implica que las condiciones y cláusulas pactadas no ejercen su eficacia dado que no se han respetado las condiciones pactadas, y por tanto, no son aplicables las cláusulas de penalización, ni si quiera el plazo de desistimiento, si lo que se contrata no se corresponde con lo que se ofrece finalmente al cliente.

En este caso, no podemos afirmar que se esté ejerciendo un derecho de desistimiento, sino una reclamación por incumplimiento contractual, esto es, no se ha respetado la oferta realizada y no se han instalado todos los servicios que se solicitaban y se ofertaron. Si la instalación hubiera incluido la televisión, sí se hubiera activado el plazo de desistimiento de 14 días.

Por tanto, y dado que Vodafone no aporta la oferta previa telefónica donde se constate la no contratación del servicio de televisión dentro del paquete promocionado, tenemos que dar por cierta la versión de la reclamante de que existió esa oferta con la televisión incluida, y que, por tanto, ha habido un incumplimiento contractual del cual, en ningún caso, pueden derivarse penalizaciones.

Pero es que, además, Vodafone afirma que el servicio se “desactivó” el 28 de junio, sin aportar la documentación que acredita la fecha, la petición y motivo por el que se realizó la desactivación.

Siendo así, hemos de dar por bueno el relato de la solicitante y los datos deducidos de la documentación presentada. En el expediente consta una solicitud de “*retro portabilidad*” a la anterior empresa de telefonía de la reclamante en fecha 13 de junio, esto es dos días después de la instalación del servicio de internet en el domicilio de la reclamante.

Y el documento aportado por la reclamante donde se transcribe el historial de la gestión de la retro portabilidad de la anterior empresa, detalla:

“25/6/24 16:50...cliente acude a tienda Vodafone le ha llamado diciendo que el número está libre para portarse, solicito que se relance la portabilidad”.



Por tanto, y dado que no se aporta por Vodafone documentación que acredite la fecha en que se el cliente quería desistir del contrato, podemos acudir a esa fecha de 25 de junio para entender manifestada la voluntad de desistir del contrato con Vodafone, lo que supone un plazo de 14 días naturales desde el 11 de junio, fecha de instalación del servicio, y, por tanto, dentro del plazo de desistimiento.

Recordar a Vodafone que es la empresa a quien corresponde acreditar y documentar todas las situaciones por las que transcurre la contratación con el usuario, posición más débil de la relación contractual, y objeto de especial protección por el ordenamiento jurídico, máxime cuando se establece la negociación inicial por teléfono.

Por todo lo anterior, emito el siguiente

LAUDO

Se estima en todos sus términos la reclamación de la Sra. XXXXX contra Vodafone.

La factura YE24-002361XXX de fecha emisión 1/7/2024 de importe 168,18€ IVA incluido, se anula y deviene, por tanto, inexigible, dado el incumplimiento de las condiciones ofertadas telefónicamente, y/o el ejercicio del derecho de desistimiento, que se entiende realizado en plazo. En la factura no se refleja consumo con tarificación fuera del pack contratado, por lo que se declara el uso realizado como *de cortesía*, dentro del proceso de anulación de la contratación, máxime al ser servicios de telecomunicaciones básicos para la vida diaria ordinaria. Vodafone debe asegurarse que la reclamante no está incluida en ningún fichero de solvencia patrimonial negativo.

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.



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

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

Palma, 3 de febrero de 2025