



**LAUDO ARBITRAL**

**Expte. 884 /2024**

**PARTES:**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Vodafone España S.A.U, con C.I.F A-80907XXX.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La parte reclamante manifiesta que contrató de manera telefónica los servicios de Vodafone. Contactaron con ella el 7 de noviembre de 2024 y le ofrecieron sus servicios, indicando que podría desistir en cualquier momento sin penalización ni justificar el motivo. El día 16 de noviembre de 2024, realizaron la instalación de fibra para poder realizar la portabilidad. El 18 de noviembre contactó con la reclamante su anterior compañía, Movistar, y le realizó una contraoferta que ella aceptó, avisando al comercial de Vodafone de que quería cancelar la portabilidad. Posteriormente, se puso en contacto con ella el departamento de bajas de Vodafone y le informó de que le cobrarían 150 euros en concepto de penalización por haber venido a instalar la fibra.

La reclamante alega que, durante el proceso de oferta y contratación telefónica, no había sido informada en ningún momento de que debería pagar este importe si cancelaba la portabilidad. El 5 de diciembre se entera de que la mercantil ha continuado el proceso de alta de la línea fija, a lo que reclama que le den de baja de todos los servicios de nuevo.

**PRETENSIONES:**

La reclamante indica en sus alegaciones que no está conforme con el cargo de los 151,02 euros de la factura YE24-00430XXX, al no haber sido informada en ningún momento de este punto, pero accedería a abonar los 10,76 euros que también le reclaman en la factura YE24-004137XXX.



## **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La mercantil reclamada alega que en las condiciones particulares de la contratación que aparecen en el contrato firmado digitalmente el día 7 de noviembre de 2024, se indica que: "Por la instalación del servicio fijo con tecnología de Fibra, Vodafone incurre en un coste de 150 euros que sólo 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". Que la instalación de fibra se realizó el 16 de noviembre de 2024 y la baja del servicio se tramitó el 8 de diciembre de 2024, antes de los 12 meses comprometidos, por lo que el cargo por la instalación es correcto.

## **LAUDO**

Examinada la reclamación, las alegaciones de la reclamada y vista la documentación obrante en el expediente, se **ESTIMA** la pretensión de la reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

El proceso de contratación fue por vía telefónica, alegando la reclamante que la mercantil no le informó en ningún momento del pago de los 150 euros si cancelaba la portabilidad. Este punto parece en las condiciones generales firmadas de manera electrónica posteriormente a través de verificación digital y se refiere a la baja antes de los 12 meses, no a la cancelación de la portabilidad.

Durante el proceso de portabilidad, la reclamante solicita la cancelación de la portabilidad en tiempo y forma, y a través de la vía indicada por la mercantil para las comunicaciones comerciales.

Por su parte, la mercantil aporta el contrato firmado electrónicamente a través de verificación digital, en el que aparece la información del pago de los 150 euros en caso de darse de baja en el servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio. Pero no aparece mención a la cancelación del proceso de portabilidad o a la información precontractual que se le proporcionó a la consumidora antes de la contratación.

Cabe destacar la falta de transparencia en la contratación. A pesar de que el procedimiento pretende ser garantista en cuanto a la identificación de la persona y sobre no este punto no existe discrepancia, debe ponerse de manifiesto que el origen de dicha contratación ofrece una serie de dudas sobre si la reclamante tuvo conocimiento de que debería pagar esos 150 euros si cancelaba la portabilidad.



No se puede acreditar que la reclamante tuviera acceso a la lectura de esas condiciones antes de la contratación, ni que se le haya informado de forma clara, comprensible y accesible de las condiciones económicas del contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 60 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.

El empresario está obligado a facilitar al consumidor la información previa necesaria para realizar la contratación antes de la celebración del contrato, especialmente si se realiza de forma telefónica.

La falta de justificación de la mercantil reclamada sobre la información proporcionada a la reclamante, supone el derecho de ésta a renunciar al contrato, en este caso cancelando la portabilidad, sin penalización alguna ni tener que abonar los gastos de la instalación de la fibra consistentes en los 151,02 euros de la factura YE24-00430XXX. No obstante, esta árbitra entiende que sí debe abonar los 10,76 euros de la factura YE24-004137XXX, que corresponden a la facturación del mes de noviembre de 2024.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra