



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 853/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U., con NIF XXXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de 11 de noviembre de 2024, la reclamante expone los hechos que a continuación se reproducen:

La empresa contactó conmigo el 26 de septiembre para ofrecerme un descuento en mi factura. Se acordó un descuento mensual y como forma de agradecimiento la empresa nos enviaba unos auriculares gratuitos. Al recibir la factura, compruebo que los auriculares no solo no eran gratuitos (tienen un precio mensual a plazos de €1,26 por cada línea que no aceptamos, €2,52 que se cobraron los meses de noviembre y diciembre) sino que además hasta tuve que pagar el coste del envío €7,44 en total. He iniciado una reclamación a la compañía y la han desestimado aún cuando tienen la grabación que confirma que los auriculares eran gratuitos. La empresa aduce que se desestima la reclamación por que el precio mensual coincide con el precio que aceptamos. Esto no es correcto, porque por una parte el coste del envío supera ampliamente el precio acordado. Por otra parte, acordamos el precio sobre la base de una mentira. Reclamación 150962XXX.

PRETENSIONES

La reclamante consigna la siguiente pretensión en su solicitud de arbitraje:

Que se devuelvan todos los pagos realizados y se eliminen los pagos pendientes relacionados con los auriculares ya que se me ofrecieron gratuitamente.

ALEGACIONES

Las partes han aportado las alegaciones que se citan a continuación, en las que, en resumen, exponen lo siguiente:

1. Mediante escrito de fecha 5 de diciembre de 2024, la empresa manifiesta que día 26 de septiembre de 2024 la reclamante aceptó la contratación de sendos dispositivos ZTE Buds 2 White por un importe mensual de 1,26€ cada uno, tal y como se puede comprobar en el contrato con condiciones y firma digital, que adjunta.

En dicho documento se informaba del coste de envío de dichos dispositivos.



2. En fecha 21 de enero de 2025, la reclamante remite por correo electrónico a la Junta Arbitral de Consum copia de una grabación.
3. Por medio de escrito de 22 de enero de 2025, la compañía manifiesta que el 26 de septiembre de 2024, el Sr. XXXXX, esposo de la titular y actuando en su representación, suscribió una oferta consistente en la aplicación de un descuento de importe 48,99€ y del envío de dos auriculares modelo ZTE Buds 2, dejando el precio final de su paquete "Vodafone One Hogar Ilimitable" en 54,93€. La aceptación se formalizó mediante firma digital, tras enviar al cliente un enlace donde, una vez visualizado el contenido de la oferta, daba su aprobación de forma electrónica. Anexa contrato y justificante de firma.

Las facturas emitidas han sido acordes a las condiciones indicadas (adjunta factura de noviembre de 2024 a modo de ejemplo), por lo que no es posible anular la parte de cuota correspondiente a los auriculares.

4. En fecha 28 de enero de 2025, la reclamante aporta un escrito mediante correo electrónico remitido a la Junta Arbitral de Consum, por medio del cual manifiesta que Vodafone les ofreció telefónicamente una mejora de la tarifa, con una bajada del precio mensual sin cambios en los servicios contratados.

Como parte de la oferta, la agente comercial informó que les harían llegar unos auriculares de regalo. Preguntada acerca de su gratuidad, la agente la confirmó.

Firmaron los enlaces que recibieron y suscribieron la oferta.

Al mes siguiente, les llegaron en la factura cargos de envío y el detalle de pago a plazos de los auriculares.

Presentaron una reclamación a la empresa, pero fue rechazada. Vodafone entiende que, por firmar el enlace, están de acuerdo con la oferta.

El contrato no recogía debidamente la información proporcionada y acordada en la llamada telefónica.

Durante la llamada no fueron informados de que el precio ofertado incluía el coste financiado de los auriculares, se omitió el coste de envío, y se mintió sobre su gratuidad.

Hace referencia a los artículos 20, 60 y 65 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; 5 y 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal; 20 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico; y a la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019.

Han intentado obtener la grabación completa de la llamada, pero la empresa únicamente les proporciona una fracción.



Solicita la anulación de los gastos de financiación mensual y la devolución de todos los gastos asociados a los auriculares.

5. La compañía aporta un último escrito, de fecha 29 de enero de 2025, en el que reproduce las alegaciones de su escrito de 22 de enero de 2025.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, procede formular las siguientes consideraciones:

En un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral, la resolución de las controversias planteadas debe adoptarse no solamente en función de las alegaciones de las partes sino, fundamentalmente, en base a las pruebas que constan en el expediente.

A tal efecto, oído el archivo de sonido aportado por la reclamante, se constata que, de toda su extensión, únicamente es audible un fragmento de un minuto, aproximadamente, durante el cual, en unos 15 segundos, la comercial de la empresa informa que se hace entrega de dos auriculares inalámbricos de la marca ZTE y que el monto de los servicios queda en 54,93€, impuestos incluidos, aceptando las condiciones el representante de la reclamante.

En vista que de la grabación no es posible discernir cuál fue el contenido de la información precontractual suministrada por la empresa y que no se dispone de ningún otro soporte documental al respecto, es necesario poner el foco en la documentación contractual.

En este sentido, consta en el expediente un contrato en el que se hace referencia a la compra a plazos de dos dispositivos ZTE Buds 2 White, por un importe de 1,26€ mensuales cada uno, así como a un "Cargo por Servicio de Envío" de 9,00€.

El total de las cuotas mensuales que refleja este contrato es de 54,93€, de los cuales 52,41€ se corresponden a los servicios contratados y 2,52€ a los dispositivos citados.

Dicho contrato se acompaña de un documento emitido por Digitel On Trusted, SLU, quien, en calidad de tercero de confianza certifica que día 26 de septiembre de 2024, a las 12:54:09, fue remitido un mensaje de correo electrónico a la dirección cesXXXXX@hotmail.com con las condiciones de contratación; que a las 12:54:05 se remitió un SMS al número 6802XXXXX con un enlace al contrato; que a las 12:54:33 se remitió un nuevo SMS al mismo número con un código para la firma del contrato, con una validez de dos horas; y que el usuario final aceptó el contrato pulsando el botón de aceptación a las 12:54:48.

En vista del escaso lapso de tiempo transcurrido entre la hora del envío de las condiciones contractuales y la hora de su aceptación, no puede descartarse que la reclamante aceptara la contratación sin reparar en su contenido.



En cualquier caso, dada la imposibilidad de verificar si la información contractual facilitada coincide o no con la que figura en el contrato, no puede obviarse que la parte reclamante aceptó las condiciones contractuales que le fueron trasladadas por escrito antes de prestar su consentimiento.

Asimismo, tampoco se tiene constancia que, tras la firma del contrato, la reclamante hubiera ejercido su derecho de desistimiento en plazo.

Por consiguiente, y de conformidad con lo expuesto, debe DESESTIMARSE la pretensión.

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