



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 772/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U., que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 29 de octubre de 2024, y acudiendo a la audiencia con escrito de 10 de enero de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante solicita que se anulen cargos y penalizaciones por baja anticipada por portabilidad en los servicios contratados de telecomunicaciones.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX explica en su escrito de reclamación, como en septiembre de 2024 contrató servicios de telecomunicaciones con la operadora Vodafone. Que acudió un técnico a su casa a realizar la instalación, aunque únicamente enchufó los dispositivos de acceso a internet (router).

Al entender que disponía de un período de “prueba” de 14 días, y percatarse de la falta de cobertura de las líneas móviles en su domicilio, decidió dentro de esos días tramitar la portabilidad a su antigua operadora.

Por lo que tramitó la baja y siguió las indicaciones recibidas para devolver los dispositivos a Vodafone. Se le informó desde la operadora de que se le cobrarían 120 euros de penalización, como cargo por instalación de fibra. La consumidora entiende que se encontraba en período de prueba, en el que podía ejercer el derecho de desistimiento. Por lo que se niega a pagar dicho importe. Estando de acuerdo en abonar el consumo correspondiente a los días de alta en la operadora. Pero no dicha penalización, la cual la operadora ha aumentado en 50 euros más por devolución del recibo y gestión del cobro.

Por ello reclama que se anule dicha penalización junto con el sobrecargo añadido al retardarse el pago por el desacuerdo y la devolución del recibo correspondiente, por el motivo expresado.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. 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 29 de octubre de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La operadora, tras revisar la reclamación efectuada por la Sra. XXXXX, explica que el 7 de septiembre se produjo la contratación en un pack de telecomunicaciones. Dichos servicios se dieron de baja el 25 del mismo mes, por lo que se aplicó automáticamente a aplicar una de las cláusulas del contrato, por las que se cobra si no se cumple con 12 meses de permanencia en la tarifa:

Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, Vodafone incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio".

Indica la empresa, que no consta en sus sistemas, información alguna sobre incidencia o problema técnico que imposibilitara la prestación del servicio contratado de fibra. Cosa que, de haberse producido, habría tenido como consecuencia no cobrarse ninguna penalización.

La penalización aplicada fue de 146,70 euros, cargada en la factura que se adjunta por un total de 166,10 euros emitida el mes de octubre de 2024. Deuda que reclama la empresa, indicando los medios de pago habituales a disposición de la consumidora para abonar dicha factura.

El 10 de enero de 2025, con escrito de citación con el que acude a la audiencia, la operadora, además de lo anterior, añade que la contratación se llevó a cabo en una tienda física. Por lo cual, de acuerdo con la normativa aplicable, y a sus condiciones generales de contratación, no existe derecho de desistimiento tal y como se entiende cuando la contratación es a distancia o fuera de establecimiento mercantil. Así se indica en la cláusula 8.3.3 de las Condiciones Generales de Contratación de la operadora. Se aporta, contrato firmado digitalmente por la consumidora, junto con las condiciones generales mencionadas para su comprobación, más la factura con el importe reclamado, el cual se solicita en reconvención expresa.

CONCLUSIONES:

1a. Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, se comprueba que el contrato celebrado debe darse por válido. Dicho contrato, se realizó en una tienda física, en concreto, punto de venta denominado Lidertel, en el Centro comercial Alcampo en el TM de Marratxí.

Por tanto, tal como se establece en el RDL 1/2007 del texto refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, el derecho legal y obligatorio a respetar por la empresa de 14 días, opera únicamente en los contratos realizados a distancia o fuera de establecimiento mercantil. Por ejemplo, por vía telefónica o a través de internet.

Cuando la contratación se realiza en un establecimiento físico, es la empresa quien, de acuerdo a sus políticas comerciales, decide voluntariamente si otorga un período de desistimiento al cliente, o como es el caso solo se otorga en los casos previstos por la ley.

Queda claro, revisada la cláusula citada por la compañía, que no existe en las contrataciones en tiendas físicas, un derecho de "prueba" o desistimiento, como menciona la consumidora.

2a. En cuanto al compromiso de permanencia y la penalización por "instalación de fibra", en primer lugar, aparece claramente mencionado en la oferta contratada dicho compromiso de 12 meses en tarifa. Por otra, la consumidora entendiendo que se hallaba en "período de prueba" y al no satisfacer sus necesidades el servicio contratado, tiró por el camino de en medio y tramitó la portabilidad a su anterior operadora. Puede entenderse la confusión. Pero cuando se le comunicó que debía abonar una penalización, quizás debió ver que ese no era el camino adecuado.

Lo más lógico, hubiera sido solicitar asistencia técnica y abrir una incidencia si no llegaba la fibra y el acceso a internet en las condiciones contratadas. Así, comprobado dicho extremo, y no poder dar cumplimiento a lo pactado, prestando el servicio comprometido con la calidad adecuada, la consumidora quedaba libre de cualquier penalización por baja anticipada. Pero se tramitó la portabilidad sin más. En las capturas de los mensajes del proceso de baja que recibe la consumidora, puede comprobarse como es avisada que revise sus compromisos de permanencia y posibles penalizaciones. Sobre lo cual hizo caso omiso.

3a. Por todo ello, al no existir un período de prueba en las condiciones generales de contratación de la empresa reclamada, tal como se ha mencionado. Y haberse producido la baja anticipada sin comunicar incidencia técnica alguna por el servicio prestado, debe resolverse que es correcta y adecuada a derecho, la cantidad reclamada por la empresa en la factura emitida en octubre de 2024.

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 DE LA RECLAMANTE, por lo indicado en las conclusiones de este laudo, resolviendo que la consumidora abone el importe reclamado por la empresa Vodafone de 166,10 euros, de la factura emitida el 1 de octubre de 2024, tras la baja voluntaria efectuada por la consumidora. Todo ello en el plazo de 15 días hábiles a la fecha posterior a la recepción de este laudo, por cualquiera de los medios indicados en el escrito de alegaciones presentado por la empresa.

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 14 de marzo de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell