



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 54 /2025

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece de manera telefónica.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U., que comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 23 de abril de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora reclama por no estar conforme con la diferencia de las condiciones contratadas de manera telefónica a través de un comercial de la empresa, con las condiciones que con posterioridad aparecen en el contrato.

La reclamante expone que el día 13 de junio de 2024 le llamó un comercial de Vodafone ofreciéndole una oferta y también contrató el servicio de Netflix. Además, le ofreció como regalo unos auriculares. Le enviaron por correo electrónico dos contratos con la misma fecha. Cuando recogió el paquete resulta que había dos pares de auriculares. El día 13/07/2024 le llamó otro comercial para mejorarle aún más la oferta, y le dijo que pagaría 51,50€ (precio final) y que le enviaba un SMS con el contrato que tenía abrir desde el móvil. Le comentó que le pedía el DNI para abrirlo y el comercial le dijo que sólo era para abrirlo y que luego podría leerlo y firmarlo. No fue así, porque el documento se abrió y ponía que tendría que pagar 57 y pico y que estaba firmado. El comercial le indicó que no se preocupara, que entrara en la aplicación y vería que el precio final era 51,50€.

En la factura del mes siguiente vio que le aplicaron la nueva tarifa (sin mejora de los servicios) y le cobraban los dos auriculares supuestamente gratuitos. Llamó a atención al cliente y le indicaron que ya había pasado el plazo de desistimiento de 14 días. Puso la reclamación pertinente con número 15128XXXX y le contestaron que la oferta estaba bien aplicada. Reclamó en varias ocasiones, pero no podía abrir los archivos que le enviaban.



PRETENSIONES:

1. La aplicación de la tarifa de 51,50€ que le ofertaron en su factura mensual.
2. La anulación del pago de las mensualidades de los auriculares “regalados” y el abono del importe pagado por los auriculares.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa alega que no procede la devolución de los dispositivos de auriculares, debido a que ya ha superado el plazo de desistimiento y figura en el contrato de junio de 2024 firmado electrónicamente por la reclamante.

Por otro lado, indica que ha procedido a tramitar los ajustes necesarios en su cuota, que a partir del 13 de febrero es de 53,03€, por todos los servicios activos de Vodafone y los dispositivos contratados.

Este importe es el resultante entre la cuota de 51,50€ y la subida general de tarifas aplicable desde el 1 de enero de 2025, del IPC, comunicada en la factura del 8 de diciembre de 2024.

Asimismo, han gestionado un abono de 28,83€, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, correspondiente a las facturas emitidas desde agosto de 2024 a marzo de 2025. De manera que se está aplicando la cuota correctamente.

LAUDO

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje y las alegaciones escritas presentadas por la empresa. La reclamante comparece por teléfono y se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en la solicitud.

Expresa su conformidad con la aplicación de la tarifa corregida, pero no con la contratación de los auriculares.

Afirma que en todo momento le informaron de que los auriculares eran gratis y que no pudo leer correctamente el contrato antes de la firma electrónica. No le han dado opción a devolver los auriculares, pero los tiene sin abrir y los puede devolver, ya que si no son un regalo no le interesan.

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



En relación con la primera pretensión, se ha atendido y ha sido satisfecha al haber procedido la empresa a la regularización de la tarifa contratada y estar conforme la consumidora.

Por lo que se refiere a la segunda pretensión, sobre la contratación de los dos dispositivos de auriculares, si se hubiera realizado conforme a derecho, en principio estaría fuera del plazo genérico de 14 días para ejercer el desistimiento previsto en el artículo 102.1 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. Ahora bien, en este supuesto no se trata de un desistimiento de la contratación, sino de un consentimiento prestado por error por falta de transparencia de la empresa en el momento y forma de la contratación.

Cabe destacar que la falta de transparencia provoca una falta de consentimiento de la reclamante, ya que no sabía lo que estaba firmando. Este relato es compatible con la versión de la mercantil, según la cual la contratación se realiza de manera electrónica.

A pesar de que el procedimiento pretende ser garantista en cuanto a la identificación de la persona y sobre esto no existe discrepancia, debe ponerse de manifiesto que el origen de dicha contratación ofrece una serie de dudas, sobre que la reclamante tuviera conocimiento de lo que estaba firmando en realidad.

Un primer indicio, es que no ejerció el derecho de desistimiento en su momento, porque desconocía que estaba comprando los auriculares. Otro indicio, es que el tiempo transcurrido entre el correo electrónico y sms con código de firma es de pocos minutos, por lo que la reclamante no tuvo acceso a la lectura de la documentación, de modo que al desconocer lo que firmaba queda invalidado el consentimiento y, en consecuencia, el contrato.

Debe hacerse referencia en este sentido al artículo 1.261 del Código Civil, en virtud del cual no hay contrato sino cuando concurren los requisitos siguientes:

- 1.º Consentimiento de los contratantes
- 2.º Objeto cierto que sea materia del contrato
- 3.º Causa de la obligación que se establezca

El artículo 1.265 establece que será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo. El artículo 1.266 dispone que para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones que principalmente hubiesen dado motivo a celebrarlo. En este supuesto se estaría ante un error en el consentimiento, ya que no ha quedado acreditado que la clienta tuviera acceso a la



información correcta sobre el producto que estaba comprando ni a la documentación pertinente durante la contratación, por lo que el consentimiento estaría viciado.

Por otro lado, podría darse una situación de dolo atendiendo al artículo 1.269 CC, que dispone que existe dolo cuando, con palabras o maquinaciones insidiosas de parte de uno de los contratantes, es inducido el otro a celebrar un contrato que, sin ellas, no hubiera hecho. Todo ello debido a que el comercial presumiblemente le ofreció productos como regalos, cuando en realidad los estaba comprando.

Además, la reclamada no ha acreditado que pusiera a disposición de la reclamante en el momento de la contratación, de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz, y suficiente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, como es el precio total incluyendo impuestos y tasas, 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 y otras leyes complementarias.

En consecuencia, se estima la segunda pretensión de la reclamante.

Por lo tanto, esta árbitra resuelve en equidad lo siguiente:

La mercantil reclamada deberá cancelar los contratos de los dos dispositivos auriculares y permanencias vinculadas a la contratación de éstos, así como devolver las cantidades ya satisfechas por este concepto.

Para todo ello, dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. El abono deberá realizarse mediante ingreso en el número de cuenta bancaria en el que la reclamante tuviera domiciliados sus recibos.

Además, si así lo solicita la mercantil, la consumidora deberá devolver los productos no contratados que ha recibido como regalos. Deben devolverse en su embalaje original y sin utilizar por motivos evidentes de higiene. La empresa facilitará la manera más sencilla para devolver los productos, que deberá ser gratuita.



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