

Expediente: 2025/JAC_02/000147

Asunto:

[REDACTED]

contra

VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

Órgano Arbitral: Unipersonal

Presidencia [REDACTED]

Con funciones de Secretaría [REDACTED]

EXPEDIENTE:

Presentada Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral Provincial de la Exma. Diputación Provincial de Huelva con fecha de 11 de Noviembre de 2025, por Dña. [REDACTED] contra VODAFONE ESPAÑA S.A.U. en la se exponen los hechos y se adjunta la documentación que considera más adecuada para la defensa de sus derechos, se viene a solicitar, finalmente, la devolución de la cantidad de 148,76 Euros indebidamente facturados al no haberse materializado la contratación.

Por su parte, la empresa reclamada manifiesta su disconformidad con las peticiones realizadas por la reclamante, aportando las justificaciones que estima conveniente en defensa de sus intereses, alegando que se trata de costes de instalación y gestión del servicio ya prestado y no subvencionado.

Por RESOLUCIÓN de 18 de Noviembre de 2025, de la Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva, se admite la solicitud de arbitraje y se ordena el inicio del procedimiento arbitral de consumo.

El día 20 de Enero de 2026 tiene lugar el acto de la AUDIENCIA Presencial, convocada oportunamente por Resolución de 11 de diciembre, de acuerdo con la vigente legislación, a la que no concurre la parte reclamada – que excusa su asistencia por escrito

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Página	1/5

de 15 de diciembre-, y tampoco lo hace en la Sede de esta Diputación Provincial la parte reclamante.

En el acto de la Audiencia se recuerda que se pueden efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que se consideren necesarias para hacer valer los derechos de las partes, y que su silencio, inactividad o incomparecencia no se considera allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la contraparte, ni tampoco ello supone obstáculo para que se dicte laudo con plena eficacia ejecutiva.

Haciendo uso de su derecho, en el acto de la Audiencia, se toma en consideración la documentación presentada por las partes, así como la que consta ya en el expediente en forma de alegaciones y contraalegaciones.

A la vista de la información de la que dispone este Colegio Arbitral, constituido al efecto, entiende que han de tenerse en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO. – Del relato de los hechos manifestados por las partes se deriva que la [REDACTED] contrató telefónicamente con la empresa Vodafone la prestación de varios servicios digitalizados de telefonía fija y móvil, que precisaban de instalación técnica de “router” domiciliario, con un compromiso de permanencia durante un periodo de 12 meses.

La [REDACTED] comunicó a la empresa su deseo de no proceder a la activación de sus números de teléfono, ni al mantenimiento de la instalación técnica que ya se había llevado a cabo, dentro de los 14 días posteriores a la prestación de su consentimiento negocial.

SEGUNDO. – Sobre la base de los anteriores acontecimientos, que parecen no resultan contradichos por las partes, a la reclamante le fue facturada y cobrada la cantidad de 148,76 euros, en concepto de “costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica” a decir por la reclamada, que lo subvenciona en tanto que “el Cliente se compromete a activar durante 12 meses el servicio dado de alta en este Contrato”, según consta en las Condiciones generales.

Entiende la [REDACTED] que no fue informada de los mencionados gastos de instalación con carácter previo a la celebración del contrato, habiendo manifestado, además, en sus alegaciones: “no se llegó a hacer la portabilidad, dándome de baja antes de los catorce días, que fue lo que me dijeron.”

FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

PRIMERO. – De los antecedentes de hecho que han sido señalados con anterioridad, resulta que el principal foco de discrepancia que habría que resolverse, en el caso que ahora nos ocupa y por este Órgano Arbitral, gira en torno al denominado por la legislación en materia de defensa de los consumidores como Derecho de desistimiento. Concretamente queda regulado, con

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Página	2/5

carácter general, en los arts. 68 y siguientes del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (R.D.Leg. 1/2007, de 16 de noviembre, en adelante LGDCU), donde se dispone que “El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase” (art. 68.1).

En nuestro caso, además, le resulta de aplicación, con carácter especial, las disposiciones que en la citada Ley van referidas a los contratos celebrados a distancia, por cuanto fue concertado telefónicamente (Vodafone televenta CBU). Y en similar sentido, también se dispone que “el ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia...” (art. 106.5), siendo “nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo” (art. 102.2).

SEGUNDO. – Según se deriva de las afirmaciones vertidas por la reclamante, - no contradichas, sino aceptadas por la reclamada – la [REDACTED] ejerció el derecho desistimiento de su contrato dentro de los 14 días siguientes a la celebración del mismo, estando así en conformidad para su eficacia con lo establecido en el art. 102.1 LGDCU.

Frente a tales manifestaciones la empresa reclamada entiende que, entre los pactos y cláusulas contenidas en el contrato celebrado con la reclamante, se estatuyen unos cargos económicos (149.99 euros) vinculados a los servicios técnicos prestados en la instalación de infraestructura (router y/o cableado) que resultan gratuitos sólo en la medida en que se mantenga la relación jurídica a lo largo de un periodo de tiempo superior a 12 meses. Habiéndose llevado a cabo dicha instalación al día siguiente (29/7) de la celebración del contrato y desvinculándose de éste la [REDACTED] a los pocos días, es precisamente de donde extrae la compañía Vodafone la necesidad del cobro (proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado), añadiendo, además, en sus alegaciones, que la instalación efectuada anula el periodo de desistimiento.

Una cláusula como la mencionada, que supedita el cobro de una cantidad a una permanencia en la relación jurídica, ciertamente, no debe tenerse por inválida, al no ser considerada ilícita ni necesariamente abusiva, por lo que sería de obligado cumplimiento. Sin embargo, de ello no puede extraerse que el derecho de desistimiento quede mermado o anulado necesariamente cuando se trate de un servicio, como puede ser una instalación técnica, ejecutada antes de que transcurran los 14 días desde la celebración del contrato.

Es más, entender que el ejercicio de la facultad de desistimiento lleva aparejado en el contrato la necesidad de hacer frente a los pagos de ciertas cantidades pecuniarias, como son las previstas ante una falta de permanencia, se entendería como una penalización no tolerada ni admitida por el ordenamiento, que la consideraría en todo caso como una cláusula prohibida y nula (art. 102.2 y 68.1 LGDCU).

TERCERO. – A la vista de las argumentaciones jurídicas formuladas con anterioridad cabe extraer, en principio, la imposibilidad de coartar la facultad de desistimiento, concedida legalmente al consumidor cuando se ha llevado a cabo una contratación por vía telefónica; así como la

exigibilidad del pago de unos gastos por unos servicios prestados – en mayor o menor medida según la permanencia de la relación -.

En consecuencia, ahora nos queda por solventar, si existe alguna limitación al ejercicio del derecho de desistimiento o a su eficacia cuanto se trata de la ejecución de servicios prestados durante los 14 días posteriores a la celebración del contrato. A este respecto, cuando la [REDACTED] formula su pretensión de desistir del contrato ya se ha llevado a cabo un servicio por parte de la compañía de Telecomunicaciones Vodafone consistente en la instalación técnica de unos dispositivos, cuyo coste, según la misma, asciende a 149.99 euros, de los que 148,76 son exigidos y cobrados proporcionalmente en tal concepto, siendo el objeto de este proceso.

En principio, ejercitado el derecho de desistimiento válidamente, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones ejecutadas (art. 74.1 LGDCU), si bien tratándose de servicios prestados en el plazo de desistimiento se hace preciso que el consumidor haya expresado su voluntad al respecto (art. 98.8 LGDCU). Esto es, para que el servicio prestado dé lugar a un correspondiente económico compensable o restituible durante el periodo de desistimiento es preciso que el consumidor haya formulado una solicitud expresa, de tal forma que, si no lo ha hecho, no deberá soportar ningún coste, ni gasto por ello (ex. Art. 108.3 y 4 LGDCU).

No obstante, cuando el consumidor o usuario haya manifestado expresamente su voluntad de que se ejecute la prestación de servicio antes de que culmine el plazo para ejercitar su derecho de desistimiento, y la misma se haya ejecutado en su totalidad, tal voluntad le impide el ejercicio posterior – en conformidad con lo establecido en el art. 103.a) LGDCU -.

En nuestro caso particular, el servicio ejecutado consistente en la completa instalación técnica se produce en el periodo de desistimiento, pero sin que conste una declaración de voluntad expresa de la [REDACTED] de no utilizar dicha facultad por tal motivo – que, no obstante, tratándose de una prestación complementaria al servicio principal de telefonía, tampoco hubiera evitado, en su caso, la automática extinción de la relación (76.bis LGDCU) -.

Del modo indicado, no constando la voluntad del consumidor respecto a la prestación de un servicio, ejecutado o iniciado, antes de finalizar el plazo de desistimiento, esta facultad persiste y puede ser ejercitada sin el deber de restituir o pagar nada a por ella.

CUARTO. – En la medida en que la voluntad de la [REDACTED] a la que hemos hecho referencia con anterioridad hubo de quedar manifestada de modo ineludible, habiendo quedado expresada, además, en el clausulado contractual puesto a su disposición (art. 97.7.b) LGDCU, so pena de nulidad: art. 100 LGDCU), y de que la prueba de ello correspondería a la empresa Vodafone, prestadora del servicio (art. 98.9 LGDCU), es por lo que procede, en nuestro caso, no anudar gasto alguno al ejercicio del derecho de desistimiento.

RESOLUCIÓN. -

Este Colegio Arbitral en función de las facultades que legalmente tiene atribuidas y en atención a la valoración de los hechos y a los fundamentos jurídicos que ha tenido ocasión de valorar emite el presente **LAUDO en equidad** que resulta de obligado cumplimiento y tiene carácter ejecutivo:

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Página	4/5

- Procede estimar la petición de la [REDACTED] en el sentido de obtener la restitución de la cantidad de 148,76 euros que le fueron cobrados en su día por la empresa Vodafone tras el ejercicio de su derecho de desistimiento contractual, los cuales deberán ser abonados por ésta en el plazo de 14 días naturales desde la comunicación de esta decisión.

Dado en Huelva a fecha 6 de Febrero de 2026.

