

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 94/2026

En Huelva, a 8 de julio de 2026, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral Provincial de Huelva, conforme al art. 12 y 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por los siguientes miembros:

PRESIDE

[Redacted]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE

[Redacted]

RECLAMADO

Vodafone España SAU

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 31 Real Decreto 713/2024, de 23 julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento).

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La reclamante solicita que se respete el derecho de desistimiento sin facturar la instalación y rescindiendo el contrato. Solicita que no se le reclame el importe de la instalación por haberse desistido en tiempo y forma.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece presencialmente al acto de la audiencia, .
Establece que el día 14 de enero se realiza el contrato, pero que en periodo de

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Página	1/8

desistimiento, el 27 de enero se desiste del mismo. La instalación se realiza por la empresa en un periodo anterior al desistimiento el 19 de enero.

Hay audios además de la información precontractual. En las grabaciones previas se manifiesta que la instalación no tiene coste. No hay un consentimiento expreso e independiente de la instalación por parte de la reclamante.

La reclamante presenta grabaciones y carta de desistimiento del 27 de enero.

La parte **reclamada** NO comparece al acto de la audiencia . De conformidad con el art. 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, se ratifica en las alegaciones presentadas y manifiesta lo siguiente mediante carta para el acto de la audiencia:

Establece que existe un contrato con la permanencia y el coste de la instalación. Y formula reconvencción expresa.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizadas los hechos expuestos en su escrito, queremos poner en conocimiento de la Sra. Callejo que, según consta en nuestros registros, el pasado día 14 de enero de 2026, se acogió a una oferta comercial que incluía la instalación del servicio Fibra 600 Mb/Fijo.

Expuesto lo anterior le informamos respecto al Coste Instalación (visita técnico), que viene reflejado en las citadas condiciones generales y que de forma textual indica:

“Coste Instalación (visita técnico) 12 meses Máximo 149.99€ En caso de baja del Servicio de Fibra antes de 12 meses se aplicará el importe que corresponda de manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

Si solicitas que la prestación del servicio dé comienzo durante el periodo de desistimiento, recuerda que en el caso de desistimiento realizaremos el cobro de un importe proporcional a la parte prestada del servicio y cobraremos los gastos incurridos por la instalación de fibra si ésta ya se ha llevado a cabo.”

Puesto que con fecha 20 de enero de 2026, nuestros técnicos realizan la instalación del servicio de Fibra/Fijo en el domicilio de [REDACTED], y con fecha 5 de febrero de 2026, se solicita la baja definitiva del servicio, se procedió de forma automática a la aplicación del cargo por Instalación de fibra, siendo este correcto.

Dichos gastos se producen por las actuaciones técnicas, incluido el desplazamiento, la reserva de recursos técnicos y humanos en la central y en nuestros sistemas, así como la propia actuación en el domicilio del cliente, motivo por el cual se incurre en una serie de costes que se subvencionan.

Si el servicio se mantiene activo en el periodo indicado en sus contratos, y por el contrario se facturan si no se cumple con dicho periodo.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	2/8

Por otro lado, respecto a la portabilidad del fijo, en la llamada del día 21 de enero de 2026, se le confirma a la Sra. Callejo que ya no era posible la misma por estar ya en trámite, indicándole que debería realizar una retro portabilidad con su compañía.

Finalmente, comprobamos que la cuenta cliente Vodafone [REDACTED], de la cual es titular [REDACTED] presenta un importe pendiente de pago 155.19€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvención expresa solicitamos.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

En el presente caso nos encontramos en el marco del derecho de desistimiento y de la información pre contractual.

La voluntad es un elemento esencial del contrato y no puede estar viciada con información que no se corresponda con el objeto del contrato.

En el presente caso existe una grabación telefónica con el contrato de Vodafone, en el que se establecen las condiciones que van a regir el mismo. En esa grabación se establece que la instalación no va a tener coste.

El reclamante con esa información decide contratar, manifestando su voluntad, pero la ejecución de la empresa después va en contra de dicha información que ha configurado la voluntad del reclamante. Y por tanto el contrato nace viciado. Porque la empresa sí factura el coste de la instalación. Y además la realiza en periodo de desistimiento del contrato.

La voluntad no se ha conformado con una información válida y por tanto es anulable.

La información debe ser relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre las condiciones jurídicas y económicas.

Cuando la relación contractual se encuentra en la fase de los tratos preliminares, es decir, en la etapa pre contractual, es evidente que las dos partes contratantes no se encuentran en una plena situación de igualdad, sino que en la mayoría de los casos una de las partes tiene más información que la adversa respecto de los términos, del objeto del contrato y de sus prescripciones técnicas, de las cláusulas y los demás extremos del mismo que están negociando. Esta desigualdad sobre todo a raíz de la liberalización y generalización de la contratación electrónica, ha expuesto al consumidor medio a nuevas fórmulas de

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	3/8

contratación a distancia que pueden menoscabar sus derechos. El consumidor se tiene que enfrentar cada vez más a un tráfico de servicios y mercancías más complejo que requiere de la actuación de los poderes públicos para asegurar la efectiva realización de los mismos. Podemos decir que se ha alterado la regla de carácter liberal que partía del principio de igualdad de partes. Prueba de ello es que en la última década efectivamente se ha reconocido un derecho fundamental de información a los consumidores incorporado a numerosas directivas de la Unión europea y leyes estatales, cuyo objeto último es la necesidad de agrandar el margen de protección al consumidor en lo que se refiere a la libre manifestación de su voluntad y de su consentimiento en el seno de la etapa pre contractual, y dotarlo de mecanismos que le permiten denunciar o desvincularse del contrato que haya sido concluido bajo estos defectos o vicios de la voluntad.

La reforma del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios ley 1/2007 por la ley 3/2014 de 27 marzo ha introducido novedades de gran importancia para elevar la protección del consumidor en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles y contratos a distancia.

En el art 60.2 del TRLGDCU se refiere a la información relativa a las condiciones económicas del contrato. Se tiene que poner en conocimiento del consumidor “todas las partidas que el consumidor finalmente haya de satisfacer por el bien o servicio, se consideren o no sensu stricto parte del precio de la contraprestación, deben ser desglosados en la información pre contractual. Obliga también a informar al consumidor sobre los impuestos incluidos en la operación. Tanto los directos como indirectos y en tercer lugar el desglose de los incrementos o descuentos, gastos repercutidos al consumidor y gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago. Todos los conceptos aunque sean muy diversos que puedan repercutir potencialmente en el precio final de compra del bien o servicio. La ley 3/2014 incorpora los gastos generados por la utilización de técnicas de contratación a distancia, los gastos repercutidos al consumidor relativos al transporte, entrega o postales de la mercancía que se pretende contratar. El art. 97.1 del TRLGDCU 3/2014 exige como plus en la contratación a distancia que la información sea clara y comprensible.

En este caso es la empresa quien debe velar porque la información que llega al consumidor previa al contrato sea correcta y veraz y tiene la responsabilidad de control del personal que trabaja para la empresa.

Por otro lado en cuanto a la instalación realizada en plazo de desistimiento el mismo concretamente queda regulado, con carácter general, en los arts. 68 y siguientes del texto

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación				
			Página	4/8

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).

Según se deriva de las afirmaciones vertidas por la reclamante, la reclamante ejercitó 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 dentro del plazo de desistimiento. Estableciendo la operadora en su clausulado la posibilidad 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

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación				
			Página	5/8

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).

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 cuando se trata de la ejecución de servicios prestados durante los 14 días posteriores a la celebración del contrato. A este respecto, cuando la reclamante 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, 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 reclamante 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)

Código Seguro de Verificación				
			Página	6/8

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.

Es por lo que procede, en nuestro caso, no anudar gasto alguno al ejercicio del derecho de desistimiento.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral unipersonal reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, y de las conclusiones a las que este órgano arbitral llegó tras la celebración de la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en equidad y por unanimidad, conforme al art. 44 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

A nuestro leal saber y entender resuelve en derecho un **LAUDO ARBITRAL ESTIMATORIO de la pretensión del reclamante y NO ESTIMATORIO de la reconvencción de la Empresa:**

La parte reclamada dejará de reclamar la cuantía de 155,19 euros a la reclamante por la instalación ejecutada en plazo de desistimiento.

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los tras 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, conforme a la redacción de 2011. Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

Código Seguro de Verificación				
			Página	7/8



Código Seguro de Verificación				
			Página	8/8

