

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 58/2025

En Huelva, a 26 de junio de 2025, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, conforme al art. 39 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

PRESIDE

[Redacted]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE

[Redacted]

RECLAMADO

[Redacted]

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 33 y 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de 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 parte reclamante manifiesta disconformidad con la facturación porque no se corresponde con lo ofertado. El no tiene permanencia en su contrato. Cuando realizó el contrato se aseguró que no tuviera permanencia. Circunstancia que no ha sido respetada por la operadora.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece al acto de la audiencia, se le explica por el órgano arbitral que la Empresa ha presentado alegaciones y reconviene por importe de 26 euros, porque considera que ha accedido a un teléfono con precio especial a cambio de permanencia.

El reclamante presenta contrato telefónico de voz.

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	1/6

Se escucha la grabación en la que se advierte que si le instalan el servicio después le pueden cobrar la cuota de instalación y que no le dejen desistirse. En el minuto 18 le dicen que el compromiso no se lo van a cobrar. Le vuelven a remarcar que no tiene permanencia y que le quitarían 10 euros. En el minuto 26.

La cuota que aparece en la grabación es la que él acepta. Es la cuota que admite. Posteriormente le facturan cada vez una cuantía diferente. Está dispuesto a pagar la cantidad que le proponen. Pero no la permanencia ni las subidas de cuota. Se va de la empresa por el incumplimiento de la misma. Y por la diferencia entre lo ofertado y lo facturado. Añade que aceptó esa cuota porque es camionero y le interesaba el roaming y la cobertura que había en otros países. Ya no es cliente.

Se le advierte por el órgano arbitral, que hay una parte de la factura que es consumo y que debe asumir.

El reclamante lo asume.

La parte **reclamada** de conformidad con el art. 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, presenta alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos de las mismas:

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED], le comunicamos que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, firmando por ello un compromiso, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que [REDACTED], adquirió el día 11 de marzo de 2022, compromiso en el servicio de X meses, el cual fue aceptado desde dicho Servicio Vodafone mediante mensaje de texto, sin el cual el pedido no se gestiona.

Puesto que dicho Servicio Vodafone fue dado de baja con fecha de noviembre de 2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 386,26 (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. Se adjunta.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 434,72€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar al [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión noviembre 2022. Se adjuntan.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Página	2/6

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 tenemos que basarnos en la importancia de la información pre contractual que es la que conforma la voluntad del reclamante a la hora de contratar. 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 contrato. El reclamante con esa información decide cambiar el contrato que tiene porque le resulta más ventajoso, necesita una mayor cobertura de roaming. Pero en todo momento se establece que no tiene permanencia. Y el contrato nuevo que nace está basado en esa información que es la que conforma su voluntad. Cuando posteriormente al facturar no se cumplen las ventajas ofertadas, el reclamante manifiesta su disconformidad, porque el contrato nace viciado. Con una voluntad que 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 precontractual, 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 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

Código Seguro de Verificación				
			Página	3/6

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.

El reclamante cree, por la información que le han dado que tiene una mayor cobertura de roaming, pero sin permanencia, el problema es que cada mes le facturan una cuantía diferente. Por tanto cuando decide irse, lo hace por un incumplimiento de la empresa del art.1124 del c.c. Que regula la facultad de resolver las obligaciones recíprocas en caso de incumplimiento. Si una de las partes no cumple con lo que le incumbe, la otra parte puede optar por exigir el cumplimiento del contrato o su resolución. Y no cabe que la empresa le penaliza por no respetar la permanencia. La empresa debe respetar lo ofertado y eliminar el cargo por permanencia, y el usuario debe de asumir el coste del servicio de la

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	4/6

última factura. Pero no el cargo por permanencia.
Por tanto desestimamos la reconvención de la empresa.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral colegiado 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. 48.2 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 mi leal saber y entender resuelvo en equidad **EI LAUDO ESTIMATORIO TOTAL de la pretensión del reclamante y No estimatorio de la reconvención de la Empresa**, en el siguiente sentido:

La Empresa debe de eliminar el cargo por penalización de permanencia de la factura del 1/11/2022 a 14/11/2022. Y el reclamante debe pagar el consumo que tiene pendiente del período de antes de cursar la baja.

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 artículos 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.

PRESIDE

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	5/6

Código Seguro de Verificación					
				Página	6/6

