DIPUTACIÓN PROVINCIAL D HUELVA

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 32/2024

En Huelva, a 24 de enero 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
VODAFONE ESPAÑA SAU

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 33 y 41 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, 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.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece al acto de la audiencia, representada por [redacted] aportando representación en papel. El representante legal establece que debe haber relación entre la empresa que factura y el que le realiza la oferta, que su representada en todo momento considera que está tratando con Vodafone. Que la Empresa debe cuidar quien actúa en su nombre ofreciendo el servicio. Y que el que llama a su representada estaba trabajando para la marca. Hay una responsabilidad "in vigilando" de la entidad de no controlara quien realiza la oferta. Pide que se vuelva a emitir la factura del mes de diciembre del 2022 y enero de 2023 por la cuantía que le ofertan, que

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	30/01/2025 17:25:05
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	htt : v rifirm . i h lv . m v rifirm v - [redacted]	Página	1/6

[redacted]

es la que conforma su voluntad de contratar, y que le eliminen la penalización por falta de permanencia, porque la baja está provocada por un incumplimiento de la empresa, con respecto a su oferta. Establece que además los canales de pago no se veían. Que para ellos la persona que les llama es de Vodafone.

La parte **reclamada** de conformidad con el art. 42 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, 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 la [redacted], le comunicamos en primer lugar que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que [redacted] adquirió el día 14 de diciembre de 2022 un combinado que incluía la instalación de la Fibra 600Mb con una cuota mensual de 60,02€ (impuestos indirectos incluidos), aceptando un compromiso de permanencia por la instalación de la Fibra de 12 meses.

Puesto que dicho Servicio Vodafone fue dado de baja con fecha 11 de enero de 2023, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 145,05€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia.

Hechas las observaciones anteriores, debemos informar a la Sra. Jiménez que hemos procedido a tramitar un abono de 21,09€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la diferencia entre el importe facturado por el concepto descrito y el cargo máximo que fija el contrato, cantidad que será descontada del importe pendiente de pago que presenta la Cuenta Cliente Vodafone.

Adjuntan factura, contrato y certificado digital.

Por último, informarle que [redacted] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 161,38€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvención expresa solicitamos, correspondiente a la factura emitida en enero de 2023.

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	30/01/2025 17:25:05
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica r n i r l l 2 2 11 noviembre, reguladora de determinados a [redacted]		
[redacted]	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	2/6

[redacted]

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 una persona que ha trabajado para Vodafone llama a la reclamante y le oferta un contrato más económico. La reclamante con esa información decide cambiar el contrato que tiene porque le resulta más ventajoso. 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, la 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.

En el presente caso no cabe que la empresa alegue que la persona que ha trasladado la información no es de la empresa porque esa persona ha trabajado para la empresa y por eso tiene acceso a los datos de la usuaria. La empresa tiene una responsabilidad que genera una culpa “in vigilando” debería velar porque este tipo de comportamientos no se dieran con el personal que han tenido contratado.

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 mercancias más complejo

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	30/01/2025 17:25:05
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	3/6

[redacted]

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 precontractual, 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 precontractual. 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.

La reclamante consideraba que estaba contratando los servicios que tenía anteriormente con un descuento y que el precio final serían 45 euros, tal y como le informan

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	30/01/2025 17:25:05
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	4/6

[redacted]

telefónicamente, por tanto cuando decide irse, lo hace por un incumplimiento de la empresa del art.1124 del c.c. Y no cabe que la empresa le penaliza por no respetar la permanencia. La empresa debe respetar lo ofertado y facturar el mes de diciembre del 2022 a 45 euros, respetar que la reclamante abandone el contrato y eliminar el cargo de permanencia que asciende a 150 euros.

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 231/2008, de 15 de febrero, 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**, en el siguiente sentido:

La Empresa debe de eliminar el cargo por penalización de permanencia y volver a facturar la factura de 13 de diciembre del 2022 a 11 de enero del 2023 a 45 euros. Por tanto desestimamos la reconvención de la empresa reclamada.

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

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	30/01/2025 17:25:05
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	5/6

[redacted]

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

[redacted]

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	30/01/2025 17:25:05
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	6/6

[redacted]