



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 450/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI: XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

- Cobro de 150 € por instalación: (149,39 €).

PRETENSIONES

- Anulación del importe indebido, no recibir llamadas reclamando el importe y borrar datos de cualquier fichero de morosidad.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, este árbitro ESTIMA, las pretensiones de la reclamante, en el sentido siguiente:

La reclamante recibió una llamada telefónica de una empresa que se identificó como Movistar. Sin embargo, la llamada fue realizada realmente por Vodafone España con la finalidad de ofrecer un cambio de operador mediante un proceso de portabilidad. Como consecuencia de los retrasos y fallos en la gestión de la portabilidad, la reclamante decide desistir de su solicitud, procediendo, además a devolver los equipos a través de Correos en el plazo de 30 días.

Por su parte, la empresa reclamada en su escrito de alegaciones manifiesta que el importe reclamado corresponde a los gastos de provisión e instalación del Servicio de Fibra emitidos en la factura del 22 de abril de 2025.

Además, de lo anterior, la reclamada indica que se informó a la reclamante de lo siguiente:

"Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, Vodafone incurre en un coste de 150 euros que será gratuito para el cliente siempre que permanezca dado de alta en el Servicio de Fibra al menos 12 meses desde la instalación del mismo. Las condiciones de este compromiso de permanencia están recogidas en este mismo documento en el apartado "Compromisos".



En caso de desistimiento en canales no presenciales y siempre que se haya producido a petición del cliente la instalación del Servicio de Fibra durante el periodo de desistimiento, el Cliente asume el coste de instalación.”

No obstante, la reclamada no acredita haber facilitado de forma clara, comprensible y accesible, la información precontractual exigida, especialmente en lo relativo a las condiciones jurídicas y económicas del contrato, tal como exige 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.

Debe recordarse que, según lo establecido en el art. 1261 del Código Civil para que exista contrato es imprescindible la concurrencia del consentimiento de los contratantes. En este caso la empresa no aporta contrato alguno que permita acreditar el consentimiento válido de la reclamante, ni prueba suficiente de que hubiera aceptado las condiciones económicas relativas al coste de instalación o a un eventual compromiso de permanencia.

En consecuencia, no puede considerarse acreditada la existencia de un contrato válido ni la aceptación por parte de la reclamante de los cargos reclamados.

En base a lo expuesto anteriormente, la empresa deberá anular el cargo reclamado a la reclamante y cesar en cualquier actuación dirigida a su cobro. En caso de que el importe reclamado (149.39€) ya hubiera sido abonado, la empresa deberá proceder a su devolución en el plazo de quince días a contar desde el día siguiente a la notificación del presente laudo.

Notifíquese a las partes el presente 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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 10 de noviembre de 2025

EL ÁRBITRO