LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 254/2026

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone Servicios, S.L.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que en 2023 firma un contrato con permanencia a través del que adquiere un dispositivo móvil financiado 36 meses. En marzo de 2026, una vez finalizada la permanencia, recibe una llamada de la mercantil en la que se le informa de las ventajas de continuar con ésta, entre ellas una suscripción a Netflix por 9,95€, suponiendo un ahorro de 10,00€ de lo que estaba pagando. La reclamante contesta que no tenía conocimiento de haber contratado Netflix en ningún momento. El comercial le indica que lo tiene desde hace 3 años y que, si quiere darse de baja, debe hacerlo directamente con dicha compañía, la cual le confirma que no tiene relación contractual con ella.

Posteriormente, confirma que se le ha dejado de cobrar este concepto. Ahora bien, no le han devuelto lo ya abonado.

Por su parte, la reclamada sostiene que la suscripción a Netflix se trata de un servicio prestado por una empresa tercera proveedora de contenidos, el cual es contratado directamente entre la consumidora y dicho proveedor, sin que Vodafone forme parte de la relación contractual relativa a la prestación y gestión del servicio. Es decir, Vodafone es simplemente un intermediario en la gestión del cobro, ya que la reclamante selecciona a su operador de telecomunicaciones como método de pago. Corresponde a la plataforma proveedora del servicio garantizar su correcto funcionamiento, acceso y disponibilidad para el usuario.

Por último, confirma que desde el 27 de abril de 2026 el servicio figura desactivado, sin que conste suscripción activa asociada a la línea afectada.

PRETENSIONES:

Única: devolución de los importes de Netflix al no haber solicitado en ningún momento este servicio no haberlo utilizado jamás.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide dictar LAUDO ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Si bien este laudo se dicta en equidad, este árbitro considera oportuno hacer referencia a la normativa aplicable a la materia. En este supuesto es el 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. Su artículo 62.1 establece que: *"En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato"*.

En el presente supuesto la contratación se realiza de manera telefónica. La mercantil no ha aportado copia del contrato ni grabación. Tampoco del contrato de 2023, en el que supuestamente se había contratado Netflix por primera vez.

Por lo tanto, no se acredita que la reclamante haya prestado su consentimiento expreso para contratar dicho servicio. Cabe resaltar que el consentimiento es un elemento esencial del contrato de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1261 del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil.

Además, es preciso poner de manifiesto que, al contrario de lo que argumenta la mercantil, aquí no se debate sobre la calidad o acceso al servicio sino a su contratación, es decir, su origen. Si bien es cierto que lo primero corresponde a la plataforma, también lo es que la reclamada tiene cierta responsabilidad sobre lo segundo, ya que es la que ofrece e incluye en su factura el servicio. Por lo tanto, se da una apariencia ante el consumidor de que el servicio depende de la misma.

No se ha acreditado el acceso de la reclamante al servicio, lo que refuerza su argumentación en el sentido de que no ha sido consciente de la contratación hasta fechas recientes.

En definitiva, no se ha acreditado la voluntad de la reclamante de contratar dicho servicio, por lo que su abono deviene improcedente.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá devolver a la reclamante todo lo pagado en concepto de Netflix. Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de 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, a 10 de septiembre de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez