LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 269 /2026

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.
Reclamada: VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que el pasado 16 de febrero de 2026 recibió una llamada comercial de la mercantil reclamada en la que se le ofreció una renovación de permanencia por 24 meses asociada a una tarifa por importe de 36€ mensuales con auriculares incluidos. Sin embargo, en las facturas posteriores se le vienen cobrando unos 42€ mensuales, incluyendo un cargo extra de 1,5€ al mes por dichos auriculares.

Alega que reclamó a la empresa y le enviaron una grabación que presenta irregularidades, ya que el archivo tiene una duración aproximada de 4 minutos pero únicamente es audible alrededor de 1 minuto de conversación en la que no se hace mención a las condiciones económicas completas de la contratación, ni el importe de la tarifa mensual del servicio. Además, la empresa le indica que no dispone de otra grabación de la llamada. Entiende que no existe constancia de haber dado un consentimiento informado sobre el precio final del contrato ni sobre las condiciones reales de la permanencia.

PRETENSIONES:

Solicita la corrección de la tarifa a 36€ mensuales conforme a la oferta recibida o, en su defecto, la eliminación de la permanencia asociada a dicha contratación, así como la devolución de los importes cobrados indebidamente.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

La mercantil reclamada alega en su escrito de 14 de abril de 2026 que se produjo una incidencia puntual en la grabación de la contratación, en el momento de realizar el volcado de la grabación para el envío, y que la información sobre la oferta comercial realizada se localiza a partir del minuto 03:03. No consta ninguna otra grabación. La facturación es correcta.

Posteriormente, en escrito de 22 de abril de 2026, indican que no han localizado ninguna grabación con la oferta comercial de 36€ (impuestos indirectos incluidos) incluyendo los auriculares. Que la única grabación que consta es la que la reclamante aporta como prueba. No obstante, que se han realizado ajustes en la cuota de facturación para ajustarla a la aceptada por la reclamante, por lo que disfrutará de una cuota de 37,99€ (impuestos indirectos incluidos) incluyendo la cuota de financiación de los auriculares. De igual modo se manifiesta en el escrito de 8 de mayo de 2026.

En el escrito de 17 de junio de 2026, informan de que la Oferta Pública de Adhesión ha sido actualizada con las limitaciones que indican, en concreto, reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías autonómicas. Adjuntan copia de la resolución. Por este motivo, solicita el archivo del expediente por no ser una materia objeto de arbitraje.

Se realiza audiencia con la participación escrita de las partes el 14 de julio de 2026.

La árbitra se pronunció requiriendo a la reclamante aclaración del estado actual de la reclamación interpuesta ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, y si ha recaído resolución firme o se ha solicitado el archivo/desistimiento de la misma, y a la empresa, la grabación de la contratación realizada con la reclamante y contrato suscrito por las partes. Ésta aporta comunicación de la SESIAD en la que se indica que si desea continuar por la vía arbitral se archivará su expediente en dicho organismo. Por tanto, desea continuar con la tramitación por el procedimiento arbitral.

Mediante escrito de 23 de septiembre de 2026, la reclamada se reitera en que no les consta la oferta comercial que indica la reclamante de 36€ con los auriculares incluidos. Por otra parte, adjuntan el contrato de 16 de febrero de 2026 en el que adquiere el dispositivo JBL Tune Beam Black Total financiado (36€) en 24 cuotas de 1,50€/mes. Han revisado la facturación y es correcta. No aportan la grabación de la oferta comercial requerida.

CONCLUSIONES

1a. Habiendo manifestado la parte reclamante su desistimiento en el procedimiento seguido ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, no consta impedimento legal ni procesal alguno para la reanudación e impulso de las presentes actuaciones arbitrales.

2a. Al haber discrepancia entre las partes sobre la contratación del producto o servicio objeto de este arbitraje, se solicitó a la operadora la grabación de la oferta comercial realizada a la consumidora.

El consentimiento otorgado por la reclamante en base a la oferta comercial realizada por la reclamada, viene explicitado en la conversación telefónica mantenida por las partes antes de la contratación. Por tanto, el contenido de la grabación es vinculante y determinante del contrato.

Se requirió a la operadora la grabación y alega que no dispone de ésta debido a una incidencia, por lo que no hay constancia del contenido de la llamada y de las condiciones informadas y ofertadas a la reclamante.

El procedimiento de contratación telefónica tiene que ser grabado, expresando las condiciones contractuales esenciales, servicios que se contratan, duración, cuota y tarifa, dejando constancia del consentimiento informado prestado por el consumidor y siendo ese acuerdo jurídicamente vinculante. Los documentos posteriores tales como contratos y facturas, en los que consten condiciones contractuales esenciales no informadas y en las que no haya dado su consentimiento el consumidor no son válidas.

No habiendo aportado la grabación completa de la oferta comercial durante la que se informó de la contratación de forma efectiva, procede dar por veraz lo argumentado en la reclamación de la consumidora. De este modo, los cargos efectuados desde la contratación de 16 de febrero de 2026 que excedan de de 36,00 € (impuestos indirectos incluidos) con los auriculares incluidos, se deben retornar a la reclamante.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, y leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, esta árbitra resuelve ESTIMAR las pretensiones de la reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

1.- Se ordena a la operadora que rectifique la facturación de los cargos efectuados desde la fecha de la contratación (16 de febrero de 2026) y devuelva las cantidades cobradas indebidamente que excedan del importe de 36,00€ (impuestos indirectos incluidos) con los auriculares incluidos.

2.- Se declara la nulidad del compromiso de permanencia vinculado a la contratación objeto de litigio, eximiendo a la parte reclamante de cualquier tipo de penalización, cargo o responsabilidad económica derivada de la resolución del contrato.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra