

## Vodafone engañó a un socio de FACUA haciéndose pasar por su operadora para captarlo como cliente

Tras las actuaciones de FACUA-Consumidores en Acción, Vodafone ha devuelto un cargo indebido de 48,49 euros y anulado otro de 118,19 a un usuario tras haberse hecho pasar por su operadora y haberle realizado una contratación mediante engaños. Tras conocer el fraude, solicitó la baja de los servicios ejerciendo su derecho de desistimiento, pero Vodafone le emitió dos facturas en concepto de "penalización por baja anticipada".

**Vicente V. F.**, residente en Santa Cruz de Tenerife, recibió una llamada por parte de un departamento comercial que dijo ser de su compañía -era cliente de Orange- y le ofreció unas condiciones más ventajosas como compensación por unas incidencias que había tenido en su línea.

Para su sorpresa, tras haber aceptado las condiciones contractuales, el usuario recibió una llamada de un comercial de Orange interesándose por los motivos por los que había decidido cambiar a Vodafone. Fue entonces cuando **Vicente** descubrió el engaño de la compañía, que le había dado de alta sin su conocimiento.

El usuario decidió solicitar la baja de los servicios de Vodafone ejerciendo su derecho de desistimiento, tal y como establece el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en su artículo 68: "*el derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase*".

Vodafone, sin embargo, le emitió dos cargos en concepto de "penalización por baja anticipada". El primero por valor de 48,49 euros -que **Vicente** llegó a abonar- y el segundo de 118,19 euros. El usuario acudió entonces a FACUA para que le ayudara a tramitar una reclamación contra la compañía.

Vodafone se negó a atender las reclamaciones de FACUA, por lo que la asociación decidió acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Canarias para conseguir que abonara el importe cobrado y anulara la factura de 118,19 euros.

El laudo arbitral estimó las pretensiones del usuario y obligó a la compañía a devolver y anular los cargos emitidos al entender que se trataba de "*un acto fraudulento*".

Finalmente, tras la resolución de la Junta Arbitral, Vodafone informó de que la cuenta de **Vicente** quedaba "*desactivada de forma definitiva sin cargos*", a la vez que procedía al abono de los 48,49 euros cobrados indebidamente y a la anulación del cargo de 118,19 euros.