



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 121/2026

PARTES

Reclamante: D. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica de España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 23 de febrero de 2024 el interesado dio de baja el servicio de línea de teléfono fijo e internet de la mercantil reclamada y devolvió el router al establecimiento que le indicaron. Con ello, se dio por finalizada la relación contractual entre ambas partes.

Dos años más tarde la parte interesada se percató de que la mercantil todavía le cobraba el servicio de internet por importe de 35 euros al mes, sin servicio de teléfono fijo ni internet.

Se interpuso una reclamación directamente al establecimiento de la mercantil, ya que por teléfono le comunicaron que no podían solucionar el problema.

No está conforme con la respuesta que le dio la mercantil, además le seguían mandando facturas y cobrando el importe del servicio no existente.

PRETENSIONES:

1. Devolución de los cobros indebidos de estos dos años

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil manifiesta que no les consta solicitud de baja de la línea de teléfono hasta el día 13 de febrero de 2026. En relación con la línea fija se solicitó el alta el 17 de mayo de 2024, el cuál fue anulado por falta de recursos.



Indica que la baja de fecha 23 de febrero de 2024 se corresponde con la entrega en Distribuidor del router asociado a ADSL.

Posteriormente la migración a satélite se anuló a petición de cliente. El alta definitiva de satélite se produjo el 29 de agosto de 2024 tras cumplimentar el pedido del 19 de agosto de 2024.

La empresa procede a la devolución de las cuotas desde el 27 de noviembre de 2024 hasta la fecha en que solicitamos la baja, el 9 de abril de 2026.

No obstante y, en base a las observaciones del titular, se procedió a la devolución de las cuotas desde el 27 de noviembre de 2024 hasta el 9 de abril de 2024, por un importe total de 579,84€.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, las alegaciones presentadas y oída la parte reclamada en audiencia, se dicta LAUDO CONCILIATORIO al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones del consumidor.

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.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá