



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 20/2026

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone Servicios, S.L.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que, a pesar de avisar del viaje de su hija, la empresa le cobra 50,00€ dos meses de roaming. No está conforme al considerar que usa una tarjeta de otra compañía y compartía datos con otra persona. La tarjeta SIM no ha salido de España.

Por su parte, la reclamada sostiene que el servicio de roaming o itinerancia es el que permite que un teléfono móvil se conecte automáticamente a redes locales cuando el usuario se encuentra en otro país. El servicio de datos en roaming utilizado en Tailandia (Zona 2) no está incluido en el plan contratado. Estos consumos se facturan de manera independiente conforme a las tarifas vigentes para servicios internacionales fuera de la zona contemplada en su contrato. En este caso las tarifas son las siguientes:

- Llamadas realizadas y recibidas: 1,3967€/min (1,69€/min IVA incl.)
- Establecimiento de llamada realizada y recibida: 1€ (1,21€ IVA incl.)
- SMS enviado: 1 € (1,21€ IVA incl.)
- Navegación móvil: 5 €/MB (6,05€/MB IVA incl.)
- Se excluyen las llamadas de tarificación especial y los SMS Premium.



Insiste en que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos efectuados dentro de cada período de facturación, lo que garantiza la autenticidad de las facturas y asegura que los consumos han sido realizados desde la tarjeta SIM asociada al servicio contratado con Vodafone.

PRETENSIONES:

Única: que se me devuelvan los dos meses que me prometió el chico de Vodafone.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide dictar LAUDO PARCIALMENTE 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 Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de abril de 2022 relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión.

El artículo 14.4 establece en sus párrafos segundo y tercero:

A tal fin, el proveedor de itinerancia pondrá a disposición uno o más límites financieros máximos para períodos determinados de uso, con la condición de que el cliente sea informado previamente de los volúmenes correspondientes. Uno de estos límites (el límite financiero por defecto) se aproximará, pero no será superior, a 50 EUR de gastos pendientes por período de facturación mensual, sin IVA.

Alternativamente, el proveedor de itinerancia podrá establecer límites expresados en volumen, con la condición de que el cliente sea informado previamente de los importes financieros correspondientes. A uno de estos límites (el límite de volumen por defecto) corresponderá un importe financiero no superior a 50 EUR de gastos pendientes por período de facturación mensual, sin IVA.

El párrafo 6 dispone que *Todos los proveedores de itinerancia velarán también por que se envíe una notificación apropiada directamente al dispositivo móvil del cliente itinerante, por ejemplo, mediante un mensaje SMS, un correo electrónico, un mensaje de texto o una ventana emergente en el ordenador, cuando los servicios de itinerancia de datos hayan alcanzado el 80 % del límite financiero o de volumen acordado. Todo cliente tendrá derecho a exigir a su proveedor de itinerancia que deje de enviarle dichas notificaciones y a exigirle, en cualquier momento y con carácter gratuito, que le vuelva a prestar el servicio.*



Según el apartado 8, A excepción del apartado 2, párrafo segundo, y de los apartados 3 y 6, y a reserva de las condiciones establecidas en los párrafos segundo y tercero del presente apartado, el presente artículo también será aplicable tanto a los servicios de itinerancia de datos prestados por un proveedor de itinerancia que utilicen los clientes itinerantes cuando se conecten a redes móviles públicas no terrestres nacionales o internacionales, como a los servicios itinerantes de datos utilizados por clientes itinerantes que viajen fuera de la Unión y suministrados por un prestador de servicios de itinerancia.

Por lo tanto, a pesar de que se dicte en equidad y se desconozcan otros datos al respecto, este árbitro considera correcto el criterio establecido en la norma señalada. Por lo tanto, considera que la empresa debería haber advertido a la reclamante del uso de datos y del 80% de los mismos.

Ahora bien, no se discute la conexión, ya que es un proceso automático. En el documento 1.3 del expediente, en la página tercera, aparece una captura de pantalla de una conversación de la reclamante con su hija, que es la usuaria de la línea y la que realiza el viaje. En este fragmento le indica que no utilizó los datos móviles, lo único que usó fue el Wifi y cuando quitó el modo avión se activaron y al instante los quitó. Por lo tanto, reconoce que hubo una conexión, lo que faculta el cobro de la empresa. En la primera página del documento la hija de la reclamante indica que el 29 de noviembre no hizo llamada, ni siquiera de 4 horas. Ahora bien, la hora que marca, 4:56, hace referencia a la que se hace la conexión y no su duración.

Se facturan en total dos conexiones, una el 29 de noviembre y otra el 1 de diciembre, coincidente con el viaje de la hija de la reclamante. Ambas se registran en Tailandia y tienen un consumo de unos 10mb cada una. Por lo tanto, se cumple con la tarifa señalada por la empresa y con el límite del reglamento. Así pues, los cargos son correctos, aunque este árbitro considera que la empresa debería haber avisado de la conexión y del consumo del 80%, por lo que debe realizarse un ajuste al respecto. Por lo tanto, debe devolver el excedente, es decir, el 20% de lo cobrado por tal concepto. En total se facturan 100,00€ que, con IVA, ascienden a 121,00€. El 20% de esta cantidad es 24,20€.

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

La empresa deberá devolver a la reclamante 24,20€ en el 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 19 de mayo de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez