



LAUDO ARBITRAL

Expte. 404 /2024

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cobro indebido de abono CP otros operadores.

La reclamante alega que contactaron con ella desde la compañía Jazztel para realizar una oferta si contrataba con su operadora. Inició el proceso de cambio de compañía de telefonía y Vodafone contactó con ella para hacerle una oferta si cancelaba la portabilidad saliente de los servicios. Le dijeron por teléfono que le harían un abono de los cargos de instalación de fibra que se generaran con la otra operadora al cancelar la portabilidad y que no se preocupara.

Alega la consumidora que todo el proceso se realizó de manera telefónica y que no le informaron en ningún momento de que tenía que enviar factura y justificante bancario del pago a Jazztel para hacer efectivo el abono.

Le realizaron un abono en el mes de noviembre por 314,60€, pero después se lo incluyeron en la factura del mes de febrero, afirmando que tenía que haber enviado un correo electrónico con la factura y el pago a la otra operadora, cuando en ningún momento le informaron de que tenía que enviar un justificante.

Solicitó la factura a Jazztel, pero no se la proporcionan porque no tiene contrato en vigor con esa operadora, y no puede acceder al área cliente. Aporta el justificante del pago de los 280,99€ realizados a Jazztel.

La reclamante alega que pagó la parte que corresponde al consumo de la factura de 22/02/2025, pero no la que corresponde al abono que le realizaron por los cargos que le aplicó Jazztel.



PRETENSIONES:

Anular el importe de 314,60€ que le reclaman.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil reclamada expone en su escrito de alegaciones que, en noviembre de 2024, la Sra. XXXXX aceptó una oferta para cancelar la portabilidad saliente de los servicios que tenía a su nombre en Vodafone a la compañía Jazztel.

Por este motivo, con fecha 18 de noviembre de 2024, se hizo un abono provisional en la cuenta cliente Vodafone 134054XXX por importe 314,60€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a los cargos de instalación de fibra que se generaran en la compañía Jazztel al haber cancelado la portabilidad de sus servicios.

La confirmación de este abono estaba supeditada a que, en un plazo de 90 días, la Sra. XXXXX remitiera factura de Jazztel en la que se reflejara el cargo y el justificante bancario del pago.

El abono realizado fue ingresado mediante transferencia bancaria en la cuenta bancaria de la Sra. XXXXX el 28 de noviembre de 2024.

El 20 de febrero de 2025, tras confirmar que la reclamante no había enviado la documentación solicitada para la confirmación del abono, se procedió a la anulación de este mediante un cargo de la misma cantidad, que ha sido incluido en la factura emitida el 22 de febrero de 2025. Si la reclamante envía la factura de Jazztel donde se refleje el cargo de instalación de fibra generado como el justificante bancario del pago de esta, procederemos al abono de la cantidad real que Jazztel le hubiera cobrado por cancelación de fibra.

En la actualidad, consta un importe pendiente de pago en Vodafone a nombre de la reclamante de 351,57€, correspondiente a la factura de 22 de febrero de 2025.

La reclamante ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa.



LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, las alegaciones escritas de la reclamada y oída la parte reclamante en audiencia, se ESTIMA la pretensión de la reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

La reclamante alega en la audiencia que ha abonado a Jazztel el cargo por los servicios de instalación de fibra y una factura de mayo de Vodafone, por lo que entiende que la factura de febrero ya está pagada sumando ambos importes. Es una persona de avanzada edad, todo el proceso se ha realizado por teléfono y no ha conseguido que le informen correctamente de cómo tenía que proceder.

Afirma que, en la última llamada telefónica realizada a la operadora reclamada, se acordó con la persona que le atendió que sólo le cobrarían los cargos relativos al consumo y así lo hizo. Aporta el justificante bancario del pago a Jazztel por importe de 280,99€. No aporta la factura de Jazztel ante la imposibilidad de obtenerla por no ser cliente de la operadora.

Durante la audiencia, la reclamante indica que también ha abonado la factura YE25-001724XXX, de 01/05/2025, por importe de 81,51€, que se corresponde con la parte correspondiente al consumo.

La árbitra solicita que presente la factura mencionada para verificar que se corresponde al consumo. No obstante, en la factura aparecen dos conceptos de penalización por descuento con permanencia, y no de consumo.

Por su parte, la mercantil reclamada aporta la factura de YE25-00768XXX, de 22/02/2025 por importe de 351,57€ que incluye un importe de 36,97€ por consumo (IVA incluido) y 314,60€ por abono CP otros operadores, y requiere de nuevo a la reclamante para que envíe la factura de Jazztel y el justificante de pago para proceder al abono de la cantidad real que le han cobrado por la instalación de fibra.

No aporta grabación de la contratación ni documentación en la que se verifique que se informó correctamente de la obligación de enviar justificante del pago realizado a la otra operadora en el plazo de 90 días, como indican en sus alegaciones.

La reclamada no ha acreditado que pusiera a disposición de la reclamante en el momento de la contratación, de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz, y suficiente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 60 del 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.



Durante la audiencia se corrobora que la reclamante es una persona de avanzada edad y que en ningún momento ha habido intención de no justificar el pago las cantidades requeridas, pero sí que la información proporcionada por la mercantil reclamada en el proceso de cancelación de la portabilidad de los servicios fue insuficiente y poco comprensible para la reclamante. Además, alega que ha abonado la parte relativa al consumo de la factura que se reclama y aporta el justificante del pago realizado a la otra operadora, por lo que queda justificado el pago de la factura que requería la mercantil reclamada.

El pago realizado a la otra operadora es de 280,99€, mientras que el abono realizado por la reclamada es de 314,60€, resultando una cantidad de 33,61€ de diferencia. No obstante, la falta de información tanto en el proceso de contratación como en el de reclamación, no puede derivar en un perjuicio para la consumidora, como ha ocurrido en este caso, por lo que la mercantil reclamada debe abstenerse de reclamar cualquier cantidad al respecto.

En consecuencia, se estima la pretensión de la reclamante. La mercantil reclamada anulará el cargo de 314,60€ en concepto de "Abono CP otros operadores", de la factura YE25-00768XXX, de 22/02/2025, y se abstendrá de reclamar ningún importe a la reclamante por este concepto, debiendo abonar la reclamante únicamente la parte relativa al consumo, por importe de 36,97€ (IVA incluido), si no lo ha hecho en el momento de recibir esta resolución.

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