



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 523/2023

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España S.A.U, que comparece al presente trámite mediante escrito de alegaciones de fecha 3 de julio de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que pasó de Yoigo a Vodafone porque una comercial le hizo una oferta por fibra en 2 domicilios, 4 líneas móviles y HBO. Alega que le ofrecieron igualar el precio de Yoigo (pagaba 78€ al mes más 6€ de un terminal). Que le instalaron internet en casa pero no se cumplió la oferta. Le piden 300€ de penalización por las instalaciones si quiere finalizar el contrato. Ha pasado de pagar 84€ en Yoigo a pagar 131€ en Vodafone. La empresa presenta alegaciones en las que confirma que algunos descuentos no se aplicaron correctamente y que reintegra 30€. Además añade que la tarifa se vio afectada por la subida del IPC. Aporta, por último, dos contratos en teoría firmados mediante SMS y/o código.

PRETENSIONES:

1. Poder volver a su anterior compañía sin penalización.
2. Reintegro de los aproximadamente 50€ que le han cobrado de más cada mes.
3. Pago de la penalización que le impuso Yoigo.

HECHOS PROBADOS:

- El reclamante aporta copia de las facturas en Yoigo, en las que se constata que pagaba unos 84€ mensuales. Se confirma que en Yoigo tenía 5 móviles y dos fijos.
- Aporta también copia de las dos facturas que recibe de Vodafone, una en la calle XXXXX, de 98,20€, y otra en la calle Pruxxx, de 33,40€.
- Aporta copia de la permanencia que le cobró Yoigo (35,65€ más IVA). Hay otro cargo, pero sería por un dispositivo a plazos y no se considera permanencia. Cabe deducir que esta permanencia es del fijo 971098XXX pues aporta copia de la otra permanencia que le cobró Yoigo en la línea 971073XXX (41,66€ más IVA).

Por todo ello, se dicta el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones en relación al precio contratado:

- Vodafone aporta dos contratos supuestamente firmados a través de un sms en un terminal. Del certificado aportado cabe deducir que el reclamante dice "S" a algo, pero no se puede acreditar a qué. Se debe suponer que es al contrato que la empresa adjunta, pero no hay prueba de ello.
- Además, en el contrato aportado el precio sería de 25,98€ al mes, y de 79,03€ al mes. Estos precios no se corresponden con los facturados, y sería por el aumento del IPC según las alegaciones de la empresa. El contrato se firma en diciembre de 2022, y en la primera factura del expediente, del 15 de febrero al 14 de marzo, ya se le cobra en la calle XXXXX, de 98,20€, y otra en la calle XXXXX, de 33,40€. Esto significa que se ofertan unos precios que se modifican incluso antes de instalar la línea, o inmediatamente después, sin que conste notificación del cambio de precio
- No se ha aportado copia de la oferta telefónica.
- No dispone el reclamante de prueba de que se le ofreció igualar el precio de Yoigo.
- Reconoce Vodafone que no se respetó la oferta aportada en las alegaciones.

Por ello:

En relación a la primera pretensión, sólo por el hecho de no haber respetado la oferta inicial, tanto por el incremento de precio en base al IPC sin que conste notificación al respecto, como por haber reconocido la empresa no haber aplicado correctamente los descuentos, podrá el reclamante cambiar de compañía sin penalización.

En relación al reintegro de los aproximadamente 50€ de más cobrados, en equidad se entiende no se acepta una oferta manifiestamente peor a la que tenía por los mismos servicios. El reclamante pagaba 78€ en Yoigo, y uno de los dos contrato justo coincide con ese importe puesto que del domicilio XXXXX, le iban a cobrar 79,03€, aunque luego le hayan facturado 98,20€. Por ello, en equidad se le deberá reintegrar todo lo cobrado por encima del importe de 79,03€, y mantener ese precio hasta la baja, pues el reclamante puede tramitarla sin coste en base al punto anterior, o hasta que se cumplan 12 meses del alta.

En relación al pago de la penalización, se desestima pues no ha podido aportar prueba alguna de que se le ofreciera. Es posible, pues suele incluirse en ofertas comerciales, pero se resuelve no aceptarla por falta de prueba.

El plazo para reintegrar el importe cobrado de más hasta el momento será de UN mes desde la recepción del laudo. El reclamante dispondrá de DOS meses para portar sus líneas sin penalización. Si el reclamante no porta las líneas la empresa deberá respetar el precio de 79,03€ hasta que se cumplan 12 meses desde el alta, momento en el que podrá modificar el precio.

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 10 de agosto de 2023

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis