



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 660 /2025

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cobro indebido de penalización por incumplimiento de permanencia.

El reclamante contrató con la mercantil reclamada un paquete de servicios de telecomunicaciones que incluía fibra óptica, dos líneas móviles y acceso a diversas plataformas audiovisuales (Disney+, Max, Prime Video y Netflix), con una cuota promocional inicial y compromiso de permanencia de un año, informándosele asimismo de un plazo de desistimiento o prueba de 15 días sin penalización.

Manifiesta que no pudo activar correctamente la plataforma Netflix, pese a múltiples gestiones con el servicio de atención al cliente y soporte técnico, sin que la empresa ofreciera una solución efectiva. Asimismo, se detectó una posible activación fraudulenta del servicio a través de una cuenta ajena, sin que la empresa facilitara mecanismos adecuados para su resolución.

Ante dicha situación, el reclamante solicitó la baja del servicio el 7 de abril de 2025 por incumplimiento de las condiciones contratadas, procediendo a la correcta devolución de los equipos dentro del plazo establecido. La empresa emitió una factura posterior por importe de 161,18€, que incluía una penalización por incumplimiento de permanencia y costes de instalación, la cual no fue abonada por el reclamante al considerarla indebida.

PRETENSIONES:

1. Anulación de la facturación adicional emitida por la reclamada.
2. Cancelación de los datos personales de agencias de cobros y recobros.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada contesta en su escrito de alegaciones de 29 de enero de 2026, que el cargo reclamado de 142,59€ corresponde a que la operadora subvenciona al cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de fibra óptica, por lo que el cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en este contrato. En este sentido, el reclamante solicitó la activación del servicio con fecha 28 de marzo de 2025 y la cancelación del mismo con fecha 16 de abril de 2025.

Respecto a los importes pendientes de pago, por 161,18€, se derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 22/04/2025.

Durante la audiencia, realizada el 3 de marzo de 2026, el reclamante indica que solicitó la portabilidad por incumplimiento de contrato de la operadora. Que la solicitó el 7 de abril y no el 16 de abril como indica la empresa. La versión del reclamante queda corroborada por la documentación aportada. En diversos mensajes de 31/3, 1/4, 4/4 y 7/4 se observan los reiterados intentos del consumidor se solucionar la incidencia.

Por otro lado, procedió a la correcta devolución de los equipos y aporta el contrato firmado con otra operadora el 7/4, confirmando las fechas en que solicitó la baja y portabilidad del servicio. Además, abonó la parte relativa al consumo efectivamente realizado.

La mercantil reclamada no aporta documentación alguna que acredite la realización de actuaciones tendentes a la resolución de la incidencia planteada. Aporta factura de fecha 22/04/2025, por importe de 161,18€, en la que se consignan los conceptos de penalización por permanencia y cargo por instalación de fibra. No obstante, no incorpora prueba que desvirtúe los hechos expuestos por la parte reclamante.

CONCLUSIONES

1a. Cumplimiento de la oferta. Resulta de aplicación el 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, que establece la obligación de los prestadores de servicios de cumplir con las condiciones ofertadas, así como el derecho del consumidor a resolver el contrato sin penalización si existe incumplimiento.



2a. Carga de la prueba. El artículo 66 bis del citado texto refundido reconoce el derecho del consumidor a resolver el contrato cuando el suministro no se ejecuta correctamente o no se ajusta a lo contratado. Recae en el empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento de las obligaciones que le corresponden.

3a. Servicio de atención al cliente eficaz. El Real Decreto 899/2009 reconoce el derecho de los usuarios a disponer de un servicio de atención al cliente eficaz, obligando a los operadores a garantizar una atención gratuita, accesible y capaz de resolver incidencias y reclamaciones en un plazo razonable. En el presente caso, ha quedado acreditado que uno de los elementos esenciales del contrato (el acceso a la plataforma Netflix) no fue prestado correctamente, sin que la empresa ofreciera una solución eficaz en un plazo razonable, lo que constituye un incumplimiento contractual relevante.

4a. En consecuencia, la resolución del contrato instada por el reclamante se encuentra justificada, no pudiendo la empresa imponer penalización por permanencia ni repercutir costes de instalación no debidamente acreditados, de acuerdo con el principio de equilibrio contractual y buena fe recogido en el ordenamiento jurídico.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones escritas presentadas por la parte reclamada y oída la parte reclamante en audiencia, se ESTIMAN las pretensiones del reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

1. SE ESTIMA LA PRIMERA PRETENSIÓN del reclamante respecto a la anulación del importe exigido por la mercantil reclamada, dado que se considera improcedente el cobro de penalización por incumplimiento de permanencia y por instalación del servicio de fibra, al haber mediado incumplimiento previo por parte de la empresa y retraso en la tramitación de la solicitud del consumidor. La empresa se abstendrá de reclamarle ningún importe por estos conceptos.
2. SE ESTIMA LA SEGUNDA PRETENSIÓN del reclamante respecto a la eliminación de sus datos personales. La empresa reclamada cancelará cualquier dato personal que hubiera sido comunicado a ficheros de solvencia patrimonial o agencias de recobro en relación con la deuda mencionada.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de quince (15) días hábiles a contar desde el día siguiente a la notificación de 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