



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 673/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cobros indebidos por activación de Roaming.

PRETENSIONES:

1. *“Se reconozca que la activación o aplicación de servicios de roaming con costes fuera de la tarifa pactada se produjo sin información clara, sin consentimiento y en contradicción con la verificación previa realizada con la propia compañía.*
2. *Se declare improcedente el cargo extraordinario derivado de dichos consumos.*
3. *Se reconozca la situación de perjuicio generada al consumidor por la exigencia de pago urgente de un importe desproporcionado derivado de dicha activación.*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. El reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmada en su solicitud.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y examinadas las alegaciones formuladas por las partes, este árbitro acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante con base en las siguientes consideraciones:



La mercantil reclamada expone, en su escrito de alegaciones, lo siguiente:

“Por otra parte le recordamos que, en el momento que el terminal detecta una red internacional, se le envía un mensaje de aviso notificando que se está conectando a otro operador de una red internacional, avisando de la tarifa de Roaming según la zona en la que se encuentra.

... Referente al escrito donde nos indica D. XXXXX o que no hizo uso de su línea móvil, le informamos que el proceso de facturación empleado por Vodafone es un sistema automático, que detecta los tráficos asociados a los consumos de cada numeración que se han ido cursando dentro de cada período de facturación. No disponemos de registros donde se solicite la desactivación del roaming.”

En relación con el supuesto aviso de conexión a red internacional y comunicación de las tarifas aplicables, no consta incorporado al expediente documento alguno que acredite de manera fehaciente el envío o la efectiva recepción de dicho mensaje informativo. La empresa se limita a describir su procedimiento habitual, sin aportar prueba concreta referida al caso que nos ocupa. Por su parte, el reclamante niega expresamente haber recibido comunicación alguna al respecto.

Asimismo, la empresa manifiesta que no dispone de registros relativos a una eventual solicitud de desactivación del servicio de roaming. No obstante, el reclamante ha aportado documentación que, si bien no acredita de forma directa dicha solicitud, sí evidencia que las llamadas objeto de controversia fueron realizadas mediante una tarjeta SIM distinta, circunstancia que introduce una duda razonable acerca del efectivo uso de la línea asociada a la mercantil reclamada.

En consecuencia, y a efectos de resolver el presente expediente, teniendo en cuenta la insuficiencia probatoria de la empresa en relación con el cumplimiento de su deber de información y la falta de acreditación concluyente del uso efectivo de la línea en los términos facturados, este árbitro, en equidad, presume que la facturación por servicios de roaming obedece a un error imputable a la empresa reclamada, la cual, además, debió acreditar haber notificado al Sr. XXXXX el inicio de la conexión a un operador de red internacional y las condiciones económicas aplicables. Por todo lo anterior, en relación con la factura número ZE25-00012XXXX, por importe de 458,51€, se considera procedente anular los cargos correspondientes a los consumos por llamadas realizadas desde la línea 64359XXXX que el reclamante no reconoce haber efectuado, ascendiendo dichos cargos a un total de 317,63€.

En consecuencia, la empresa reclamada deberá reintegrar la cantidad de 317,63€ en el plazo máximo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral, mediante abono en la cuenta bancaria en la que el reclamante tuviera domiciliados sus recibos.



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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí