



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 1338/2021

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, SAU, con NIF A-80907397, quien habiendo sido citada comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 22 de noviembre de 2021, reiterándose en escrito de día 11 de enero de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que en julio de 2020 realizó varias reclamaciones debido a los cargos en su factura en concepto de pagos a terceros. Se reconoció el error y prohibió expresamente este tipo de pagos a través de su factura, tanto de forma telefónica como a través de la app móvil.

En julio de 2021 recibe un mensaje en el que se le indica que se ha suscrito a algún pago a terceros. Desde atención al cliente le indican que ese servicio está bloqueado, por tanto, no se realizará el cargo. Los meses de julio, agosto y septiembre le efectúan cargos en su factura en concepto de pago a terceros. Sólo consiguió la devolución de lo pagado de más del primer mes.

PRETENSIONES:

1. Dar de baja su relación con la empresa por modificación unilateral de las condiciones contractuales.
2. Que se facture lo acordado telefónicamente.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa alega que el servicio de Tono de Espera se facturó los meses de enero a junio del 2020. Con fecha 4 y 8 de julio de 2020 se generaron dos abonos a su favor por importes de 6,00 € y 16,68 € respectivamente, en concepto de cargos por Pagos a terceros generados en las facturas emitidas entre el 8 de enero y el 8 de junio de 2020. Dichos abonos fueron descontados de su facturación.

Con fecha 22 de julio de 2021 se emitió otro abono a su favor por el mismo concepto que los dos anteriores y de importe 18,00 €, que también fue descontado de su facturación.

Se ha realizado un último abono por importe de 63,00 € en concepto de los cargos generados en Pagos a terceros en las facturas emitidas desde el 8 de agosto hasta el 22 de octubre de 2021; dicho abono se descontará del importe pendiente de su cuenta cliente Vodafone.



El servicio móvil XXXXXXXXXX causó baja día 15 de octubre de 2021, tras la petición expresa del titular. Por tanto, a día de hoy la cuenta cliente se encuentra desactivada.

Se solicita la reconvención de 132,38 €, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios hasta la fecha de baja efectiva de los mismos.

Finalmente, comunica la empresa que los datos del Sr. XXXXX han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que hubieran sido inscritos a instancias de la compañía.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, se ESTIMAN las pretensiones, de conformidad con los criterios siguientes:

Antes de entrar en el fondo de las cuestiones planteadas, considerando que en la pretensión primera el reclamante solicita dar de baja su relación con la empresa, debe ponerse de relieve que en el momento de celebrarse la audiencia, el Sr. XXXXX ya no es cliente de Vodafone España, SAU.

En relación con los cargos derivados de pagos a terceros, el reclamante no aporta copia de ninguna de las facturas a las que se refiere ni concreta el importe de cada uno de los cargos que se le efectuaron.

Por su parte, de las sucesivas correcciones efectuadas por la empresa respecto de los pagos a terceros, se desprende que reconoce sus errores de facturación, si bien reclama el pago de las facturas emitidas en fecha 8 de septiembre, 8 y 22 de octubre de 2021.

Tanto de las alegaciones de la empresa como de la declaración del reclamante durante la audiencia, se concluye que las facturas que quedaron pendientes de abono fueron las emitidas en septiembre y octubre de 2021.

Sin embargo, la compañía no aporta copia de la factura de 8 de septiembre de 2021, por lo que, al no poder ser examinada, no es posible seguir un hilo que permita comprobar la corrección del abono que cita en su escrito de alegaciones en relación con los cargos a terceros emitidos entre 8 de agosto y 22 de octubre de 2021, así como la exactitud del importe reconvenido.

Por ello, a efectos de reconvención, únicamente se tendrán en cuenta las facturas emitidas los días 8 y 22 de octubre de 2021, pero no la emitida día 8 de septiembre de 2021.

La factura de 8 de octubre de 2021, de 51,52 €, incluye cuatro cargos emitidos bajo el concepto "Pagos a terceros TWISTBOX VIP Club" por un total de 18,00 €, cuyo abono no procede. Por ello, se aprecia que el importe que debería abonar el reclamante en



relación con dicha factura, debería ser el de 33,52 €.

Por su parte, la factura de 22 de octubre de 2021 fue emitida por un total de 134,38 € e incluye un cargo en concepto de "Pagos a terceros TWISTBOX VIP Club" por importe de 4,50 €, que debe ser deducido.

Dicha factura contiene también un cargo por "Penalización Descuento con Permanencia" de 115,70 € (95,62 € más IVA). Al respecto, debe concluirse que, mediando un incumplimiento previo y reiterado por parte de la empresa en lo concerniente al bloqueo de los servicios relacionados con pagos a terceros y a su facturación, no procede que sea el reclamante quien deba asumir una penalización. En otras términos, resultando que los cargos indebidos se suceden de manera repetida, no se le puede exigir al reclamante que se mantenga como cliente de la empresa hasta finalizar el período de permanencia inicialmente pactado.

Por ello, se determina que el importe pendiente de abono de la factura de 22 de octubre de 2021, considerando que los servicios de telefonía fueron dados de baja el 15 de octubre de 2021, se cifra a 14,18 €.

De conformidad con todo lo anterior, procede que el Sr. XXXXX abone a Vodafone España, SAU, un importe de 47,70 €, resultante de sumar 33,52 € y 14,18 €, que son los importes que se han considerado pendientes de pago, de acuerdo con la documentación que consta en el expediente.

El importe de 47,70 € deberá ser abonado mediante transferencia bancaria al número de cuenta XXXXX (Banco Santander) consignando en el concepto de la imposición el texto "Cumplimiento laudo exp. 1338/21".

El plazo para dar cumplimiento al contenido del presente laudo es de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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 laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 2 de febrero de 2022



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

EL ÁRBITRO

Andreu Serra Amorós