



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 119/2022

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, representado por Doña XXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U. que comparece en este trámite mediante escritos de alegaciones de fecha 7 de marzo de 2022 y 21 de abril de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que se le ofreció una promoción que no ha sido respetada.

La empresa realiza una serie de ajustes y reconviene parte de la deuda.

PRETENSIONES:

Primera: que se nos abone la indemnización que nos puso Jazztel tal y como nos prometieron.

Segunda: que se recalculen todas las facturas y se descuente de la cantidad resultante el abono de los 212€.

Tercera: que se anule la permanencia por incumplimiento de la empresa desde el primer mes.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes se ESTIMAN las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Según el reclamante, el 4 de noviembre de 2020 Vodafone le hace una oferta en la que, si vuelve, tras haber tenido un problema con las facturas, pagaría una cuota de 35,49€ al mes. Además, se haría cargo de pagar la permanencia que mantenía con la anterior compañía.

Tras recibir esta factura, el 15 de diciembre de 2020 la remite a Vodafone la justificación de pago y no obtiene respuesta. Realiza múltiples reclamaciones por esta causa pero recibe respuestas diferentes sin que se le ofrezca una solución.



Por otro lado, realiza otras reclamaciones porque le cobran cantidades desorbitadas en la factura y, además, dos servicios distintos: el del anterior domicilio y el nuevo con una facturación que no era la que le habían ofrecido. En la oferta de 4 de noviembre de 2020 le habían dado un abono de 212€ que Vodafone le debía, ya que en el anterior contrato le habían realizado una facturación incorrecta. Dicho abono se descontó de una factura que no correspondía con la realidad.

En mayo de 2021 Vodafone contacta con el reclamante y le solicita la documentación de lo ocurrido, a lo que no tiene respuesta.

El 8 de enero de 2022 le llaman desde una asesoría para que pague 300€ de una deuda con Vodafone. Al explicarle lo sucedido, le responde la asesoría que Vodafone no le debe nada, que ha pagado las cantidades descontándolo de las facturas. Por lo tanto, solicita el señor XXXXX que le envíen las facturas donde se demuestre lo afirmado anteriormente porque al no ser ya cliente no puede acceder a las mismas. Tampoco en este caso recibe respuesta.

Por su parte, en su escrito de 7 de marzo de 2022, Vodafone alega que, una vez analizados los hechos expuestos, realiza un abono de 110,58€ para ajustar la cuota a la ofertada en las facturas emitidas desde el 8 de noviembre de 2020 hasta el 8 de febrero de 2021.

El 8 de mayo de 2021 efectuó un abono de 59,99€ y el 29 de mayo de 2021 realizó otro de 181,50€ por el mismo concepto expuesto y por el cargo de instalación de la fibra reflejado en la factura emitida el 8 de diciembre de 2020, ambos se descontaron de su facturación.

También realiza un abono de 20€ en concepto del Cargo por Devolución de Recibo reflejado en la factura de 8 de febrero de 2021.

Además, Vodafone dice que los citados abonos sirven para aminorar el importe de 385,09€ que el reclamante mantiene pendiente de pago, que cifra en 104,51€.

También hace referencia a que, en determinadas ocasiones, los clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de 12 meses y cuyo incumplimiento está vinculando a la aplicación de un cargo económico. Al haber sido dados de baja los servicios móviles el 4 de mayo de 2021, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 56,22€, en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso.

Otro concepto mencionado es el Cargo por no Devolución de Equipos, incluido en la factura de 8 de febrero de 2021 con un importe de 90€. Ahora bien, el 22 de junio de 2021 se le hizo un abono por este concepto. Por lo tanto, considera que el cargo de la factura de 8 de julio de 2021 es correcto.

Ahora bien, la mercantil realiza un nuevo escrito de alegaciones con fecha 20 de abril de 2022. En este documento, Vodafone atribuye la condición de profesional al reclamante, por lo que carecería de la de consumidor y debería dirigir su reclamación



ante otro Organismo.

Una vez expuestas las posiciones de las partes, resulta preciso realizar una serie de apreciaciones sobre las mismas.

Para un mejor análisis, se muestran las facturas y abonos que se han realizado en este procedimiento:

Fecha	Importe	Observaciones
Enero 2021	57,49€	Pendiente facturas anteriores: 247,67€
Febrero 2021	113,76€	Pendiente facturas anteriores: 305,16€. Otros cargos: 20€
Marzo 2021	0,00€	Pendiente facturas anteriores 418,92€
Abril 2021	0,00€	Pendiente facturas anteriores: 418,92€
Mayo 2021	207,66€	Pendiente facturas anteriores: 418,92€. Cargo instalación fibra: 150,00€ Penalización descuento con permanencia: 56,22€
Junio 2021	0,00€	Pendiente facturas anteriores: 385,09€
Julio 2021	90,00€	Pendiente facturas anteriores: 295,09€. Cargo por no devolución extender: 90,00€

Fecha	Importe	Observaciones
Mayo 2021	-59,99€	Rectifica factura diciembre 2020
Mayo 2021	-181,50€	Rectifica factura diciembre 2020
Junio 2021	-90,00€	Rectifica factura mayo 2021
Marzo 2022	-280,59€	Rectifica facturas



		noviembre 2020, febrero 2021 y mayo 2021
--	--	--

En primer lugar, resulta imperativo indicar que el alta se produjo el 4 de noviembre de 2020 y la baja tuvo lugar en enero de 2021. Ello deriva de lo expuesto por ambas partes, ya que no se discute la fecha de inicio del contrato. En cuanto a la fecha de la baja, fue indicada por el reclamante en la fase de audiencia y se puede observar que los últimos consumos se produjeron en el mes de enero. Por lo tanto, la última factura con consumo efectivo fue la emitida en febrero de 2021.

En segundo lugar, procede el cálculo de lo que debió pagar el reclamante. Teniendo en cuenta que se le ofreció una cuota de 35,49€ al mes y estuvo desde noviembre de 2020 hasta enero de 2021 supone un total de tres mensualidades que, multiplicadas por la cifra indicada, ofrece un total de 106,47€. Esta cantidad es la que el reclamante debería hacer frente en un principio.

Ahora bien, debe considerarse que la mercantil debía 212€ al reclamante por un contrato anterior. Esta circunstancia se refleja en la factura de enero de 2021 al quedar pendiente de pago 247,67€, donde 212 serían la supuesta deuda del reclamante y 35,67€ la cuota de la factura emitida en diciembre, la cual no se ha aportado al expediente. Vodafone no ha demostrado el origen de dicha deuda, por lo que no altera el relato del señor XXXXX y se considera que es la mercantil la deudora de dicho importe. De hecho, los 212€ derivan de una relación contractual anterior entre las partes y el compromiso de pago por Vodafone fue un aliciente para realizar la segunda.

Por lo tanto, Vodafone deberá compensar los 106,47€ que habría de haber pagado el reclamante con los 212€ que Vodafone le debía, siendo la diferencia de 105,53€ a favor del reclamante si éste no hubiere abonado las facturas. Si el reclamante las ha pagado, Vodafone deberá devolverle 212€.

En tercer lugar, otro de los compromisos de la reclamada en esta segunda relación contractual es el relativo al pago de la indemnización por baja anticipada impuesta por Jazztel al reclamante, ya que era la compañía que suministraba el servicio en el momento de la contratación. La condición de Vodafone es que primero el señor XXXXX tenía que hacer frente al importe y después enviar el justificante de pago para que la reclamada lo abonara.

El 15 de diciembre de 2020 el reclamante remite la justificación de pago de 263,75€ realizado a favor de Jazztel por el concepto citado. El justificante del pago, que tuvo lugar el 14 de diciembre de 2020, consta en el expediente. Vodafone no ha desacreditado dicho punto, por lo que se considera válida la versión del señor XXXXX.



En cuarto lugar, la mercantil niega la condición de consumidor del reclamante pero no ofrece prueba que sostenga tal afirmación, por lo que la condición de consumidor del señor XXXXX no ha quedado desvirtuada.

Por último, no se considera adecuada la aplicación de cargos o penalización por cualquier concepto, ya que la baja de los servicios por parte del señor XXXXX fue motivada por el incumplimiento por parte de Vodafone del compromiso de pago de la penalización de la anterior operadora, de la devolución del importe pendiente de la anterior relación contractual entre las partes y de la tarifa de la actual.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

Vodafone deberá abonar al señor Velasco el importe de 263,75€ por la penalización que éste abonó a la anterior compañía.

Vodafone habrá de pagar 212€ en concepto de compensación entre las cuantías pendientes entre ambas partes si el reclamante hubiere satisfecho las facturas de la presente relación contractual. Si no lo hubiere hecho, Vodafone deberá pagar 105,53€. Por lo que respecta a la facturación restante, la compañía deberá anular toda aquella posterior a la fecha de la baja, incluyendo cualquier tipo de cargo o penalización.

Por último, Vodafone deberá anular la permanencia, ya que la baja del servicio fue motivada por su incumplimiento.

Dichas cuantías deberán ser abonadas en el plazo máximo de un mes a contar desde la notificación del presente laudo.

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 3 de mayo de 2022

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez