



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 1214/2022

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX con NIE: XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España S.A.U., quien comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 14 de diciembre de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante dijo que a principios de marzo de 2019 solicitó telefónicamente un traslado de línea por haber cambiado de domicilio y de ahí vinieron muchos problemas de gestión por parte de Vodafone. Un simple traslado tardó varias semanas, tuve que llamar decenas de veces, acudió 5 veces a un punto Vodafone donde tampoco solucionaron nada. Me facturaron a la vez dos direcciones, me habían colado un contrato sin mi firma y sin mi consentimiento.

Reclamó directamente a la propia compañía para llegar a un acuerdo sin tener que poner una denuncia, pero como tampoco hicieron caso ni arreglaron nada, decidí dar orden al banco para no pagar y para la devolución de los cobros indebidos. Hicieron una devolución pero las cosas no se solucionaron, recibí amenazas por parte de terceros durante más de un año, y un mail amenazante en 2022.

Finalmente la única vía que le han dejado ha sido una denuncia oficial en consumo.

PRETENSIONES:

1.- Devolución de los 25 euros que Vodafone me debe todavía.

2.- *Resarcimiento por:*

a) Desatención total al cliente, donde perdí unas 30 horas de mi vida en llamadas con espera casi infinita y escuchando a robots sin darme soluciones, y yendo a tiendas oficiales sin darme soluciones.

b) Inclusión injustificada y falsa en la lista de morosos sin yo saberlo, hasta que pedí un préstamo en mi banco a principios de 2022. Pero ya desde mayo de 2019 enviaban emails y llamaban distintas empresa de cobro de deudas, cuando Vodafone me debe a mí esos 25 euros desde 22 de julio de 2019. En muchos casos fueron llamadas amenazantes a cualquier hora del día a pesar de haberles explicado ininidad de veces que yo no debía nada, sino que Vodafone me debía a mí. Me robaron otras 300 horas de mi vida y encima amenazándome con el embargo de mi cuenta bancaria.

Por su parte, la empresa en su escrito de alegaciones manifiesta que verificados los hechos procedieron a la desconexión de los Servicios XXXXX y XXXXX con fecha 28 y 30 de mayo de 2019 mediante portabilidad. Asimismo han revisado la facturación duplicada y ambas tienen consumos, no obstante, han realizado un abono por lo facturado en exceso de marzo a mayo de 2019 que asciende a 1387,10€ impuestos indirectos incluidos.

Añaden que los datos de D. XXXXX han sido excluidos, a día de hoy, de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa.

Seguidamente se inicia la audiencia y se concede la palabra a la parte Reclamante quien se ratifica en todo lo expuesto en la solicitud de arbitraje y en sus pretensiones y manifiesta que intentó solucionar el tema directamente con la operadora pero que finalmente la única vía que le han dejado ha sido una denuncia oficial en consumo. Dice que si en el último escrito dicen que no le reclaman nada más y que ya no está en morosos pues ya no reclama ninguna devolución.

Tras lo cual el Árbitro Único se pronuncia emitiendo el siguiente

LAUDO: Vista la documentación que consta en el expediente, leído el escrito de alegaciones a que se ha hecho referencia en el encabezamiento y oída la parte reclamante, esta árbitro resuelve en equidad respecto a la pretensiones del reclamante lo siguiente:

-. En cuanto a la primera de Devolución de los 25 euros que Vodafone me debe todavía, no se va a hacer ningún pronunciamiento, puesto que el reclamante ha manifestado que si ya no le reclaman ningún importe, el tampoco lo va a reclamar.

-. *En cuanto a la segunda de Resarcimiento por:*

a) Desatención total al cliente, donde perdí unas 30 horas de mi vida en llamadas con espera casi infinita y escuchando a robots sin darme soluciones, y yendo a tiendas oficiales sin darme soluciones.

b) Inclusión injustificada y falsa en la lista de morosos sin yo saberlo, hasta que pedí un préstamo en mi banco a principios de 2022. Pero ya desde mayo de 2019 enviaban emails y llamaban distintas empresa de cobro de deudas, cuando Vodafone me debe a mí esos 25 euros desde 22 de julio de 2019. En muchos casos fueron llamadas amenazantes a cualquier hora del día a pesar de haberles explicado infinidad de veces que yo no debía nada, sino que Vodafone me debía a mí. Me robaron otras 300 horas de mi vida y encima amenazándome con el embargo de mi cuenta bancaria, dado que no se ha cuantificado el posible daño producido, no se va a entrar en el fondo de la pretensión y se deja expedita la vía judicial.

Asimismo, se indica a la empresa reclamada que no puede volver a reclamar al Sr. XXXXX por los motivos que han dado origen a este arbitraje de consumo, facturas ni

importe alguno que tenga relación con cualquiera de las líneas y servicios que han sido objeto de este arbitraje.

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 16 de enero de 2023

LA ÁRBITRO

Beatriz de Juan García