



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 743/2022

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI: XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España S.A.U., quien comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 17 de enero de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que tras años siendo cliente de Vodafone decide cambiarse a Yoigo por las buenas condiciones de la oferta. Se portó la línea de ADSL y antes de realizar la de la línea móvil Vodafone le hace una contraoferta.

Me ofrecen el iPhone 13 Pro y acepto la oferta (47€ al mes más 42€ al mes para financiar el móvil. Ya había devuelto el router a Vodafone y nadie vino a instalar nada, dijeron que la dirección era incorrecta, no es lógico tras haber sido cliente 15 años, han dejado de atenderme, desde el 25 de abril me mandan de uno a otro, no he recibido el móvil. A día de hoy estoy pagando dos facturas: una a Yoigo y otra a Vodafone. Al aceptar la contraoferta se comprometieron a pagar la penalización de Yoigo (160€). Ahora como soy cliente de Yoigo ya no me hacen la oferta inicial"

PRETENSIONES:

1.- Para empezar que paguen la penalización de Yoigo y que me devuelvan todo el dinero que he pagado a ambas compañías y me hagan la oferta que me ofrecieron desde el día 25/05/22. El tiempo dedicado con Dña. XXXXX durante horas estos dos meses, la rabia, el enfado y frustración, esto no tiene devolución.

Por su parte, la empresa en su escrito de alegaciones manifiesta que el 25 de abril, tras una solicitud de portabilidad, hicieron una contraoferta a Dña. XXXXX que finalmente no pudo ser aplicada porque el servicio de fibra, televisión y fijo se dieron de baja en Vodafone, quedaron activos los servicios 659XXXXXX y 663XXXXXX.

Añaden que el 26 de octubre de 2022 Dña. XXXXX aceptó una nueva oferta con servicios de fibra, fijo y móviles que se activa correctamente junto con el alta del servicio 627XXXXXX, tramitada el 24 de diciembre de 2022.

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 se ha sentido engañada por Vodafone que le hizo una oferta ofreciéndole un móvil que le iba muy bien porque el suyo se había roto y que

finalmente cuando aceptó la oferta le dijeron que no lo tenían en stock. Acudió a Porto Pí y se quedó sin móvil. Tampoco han querido abonarle el coste de la permanencia con Yoigo que en principio le dijeron le iban a abonar, y además ha estado pagando facturas a las dos compañías.

A pregunta de la árbitro responde que no tiene pruebas, ni las grabaciones ni otras, de las conversaciones y reclamaciones que hizo en las que conste lo que ha dicho.

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 remitido por la reclamada y oída la parte reclamante, esta árbitro no pone en duda las manifestaciones realizadas por la reclamante respecto al hecho que desde el mes de abril ha estado en contacto con Vodafone, llamándoles para que cumplieran con la oferta que le hicieron en ese momento (terminal iPhone 13 Pro, abonar permanencia a Yoigo y una tarifa determinada al mes por los servicios contratados), pero lo cierto es que nos encontramos ante un procedimiento contradictorio y de justicia rogada en el que se decide en virtud de los hechos y pruebas aportadas; y en el presente asunto la reclamante no ha acreditado de forma fehaciente, mediante pruebas, las manifestaciones realizadas.

En consecuencia, esta árbitro resuelve en equidad respecto a las pretensiones de la reclamante DESESTIMAR las mismas.

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 1 de febrero de 2023

LA ÁRBITRO

Beatriz de Juan García