



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM



Junta Arbitral  
de Consum  
de les Illes Balears

## LAUDO

### **Expte. nº 234/2022**

Ante el árbitro, se realiza trámite de audiencia escrita en fecha 6 junio de 2022

**RECLAMANTE:** Dña. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**RECLAMADA:** Vodafone España, S.A.U,

**Motivo de la reclamación:** Facturación de costes por reclamación de impago

Las pretensiones del reclamante, de acuerdo con la citada solicitud, son:

- *La devolución del importe satisfecho (20 €) en concepto de costes por reclamación de impago.*

### **HECHOS:**

1.- La reclamante informa que se le cobraron 20 euros por haber devuelto un recibo emitido al cobro en noviembre de 2021, el cual estaba reclamado por no estar de acuerdo con el importe facturado ya que al hacer un cambio de domicilio se le llegaron a enviar dos facturas distintas con períodos superpuestos.

2.- El motivo de la reclamación y apertura de incidencia con el servicio de atención al cliente de Vodafone fue que había recibido 2 facturas por el mismo período del 15 de octubre de 2021 al 14 de noviembre de 2021, cuando había realizado un cambio de domicilio. Además, según comenta la reclamante estuvo 4 días (del 10 al 14 de noviembre de 2021) sin poder utilizar los servicios de internet contratados durante ese período de facturación.

3.- La reclamada fue requerida por este árbitro en fecha 3 de julio para aportar la documentación de la que dispusiera sobre la incidencia reclamada originalmente en Vodafone, aportando las facturas siguientes:

- N.º FRA: YE21-0060585XX por un importe de 98,20 €
- N.º FRA: YE21-0061293XX por un importe de 14,62 €

4.- Se observa en las facturas que efectivamente refieren períodos de facturación simultáneos del 15 de octubre al 14 de noviembre, y la fecha de

emisión es la misma. En el detalle de las mismas se observa que la Sra. XXXXX tiene contratado un paquete Vodafone One Hogar Ilimitable 2.0 que lleva aparejadas dos líneas móviles, el Vodafone fibra, la TV de plataformas digitales con +100 canales y la máxima conexión de fibra para su cobertura WIFI, sin embargo en una de las facturas podemos observar que el concepto por esta tarifa viene delimitado a un margen de tiempo (de 15 de octubre a 9 de noviembre)

5.- En la siguiente factura por el mismo concepto se recoge otro período de facturación posterior en que se cobra un coste diario de los días 12 a 14 de noviembre por la tarifa Vodafone One Hogar Ilimitable 2.0, coste que la reclamante no solo da por satisfecho en el pago de la factura N.º FRA: YE21-0060585XX por un importe de 98,20 € sino que además considera que al no haber podido disfrutar del servicio de internet estaba en su derecho a reclamar por ello.

5.- La reclamada Vodafone España SAU presenta escrito ante la Junta Arbitral de Consumo de les Illes Balears informando que: Tal y como podrá comprobar en el punto 2.4 del contrato adjunto, *"en el caso de que se produzca el impago por parte del Cliente, Vodafone repercutirá los costes ocasionados derivados del incumplimiento del Cliente con un máximo de veinte (20) euros por cada factura impagada."* Añadiendo que: *"En relación a lo anterior, hemos verificado que la factura emitida con fecha 15 de noviembre de 2021 fue devuelta, por lo que el importe de los 20 euros (impuestos indirectos incluidos) emitido por devolución de recibidos, es correcto."*

6.- Efectivamente en las condiciones generales de contratación de Vodafone aportadas por la reclamada y publicadas también en su página web aparece el punto 2.4 en los términos señalados por la reclamada.

#### **LAUDO:**

Cotejada la documentación obrante en el expediente y escuchadas las partes, este árbitro ESTIMA la pretensión de la reclamante de que se proceda a la anulación del cobro de los 20 € cobrados en concepto de devolución de recibos bancarios por los siguientes motivos:

1.- La cliente tenía abierta una reclamación sobre la facturación ya que consideraba se le habían duplicado conceptos en dos facturas emitidas en la misma fecha y por el mismo período: YE21-0060585XX y YE21-0061293XX, de dicha reclamación no obtuvo ninguna respuesta, ni explicación alguna. Además en el cambio de domicilio que se produjo justo en el período que existe esa duplicidad de facturas no tuvo servicio de internet el cuál no se activó correctamente hasta el día 15 de noviembre. Hay que recordar que en el artículo 63 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos al Usuario de los servicios de telecomunicaciones electrónicas se reconoce la titularidad a los usuarios

finales de una serie de derechos entre los que cabe señalar por su relación con la reclamación:

- “c) Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.
- d) Derecho recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.
- e) Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones.
- f) Derecho a una facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- g) Derecho a una atención eficaz por el operador.
- h) Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar.”

2.- Así consideramos que la reclamante no contó con una información suficiente ni respecto a los trastornos que podía ocasionar el cambio de domicilio entre ellos la suspensión del servicio de internet, ni se le informó adecuadamente de porqué se le generaron dos facturas simultáneamente , ni tuvo ocasión de reclamar rápida y eficazmente ni recibir una respuesta clara por parte de VODAFONE.

3.- Si bien es cierto que VODAFONE ha incluido en sus cláusulas generales de contratación, en su punto 2.4 *“en el caso de que se produzca el impago por parte del Cliente, Vodafone repercutirá los costes ocasionados derivados del incumplimiento del Cliente con un máximo de veinte (20) euros por cada factura impagada”* y que a esta información se puede acceder fácilmente on-line, también es cierto que VODAFONE no ha acreditado que se le hayan generado costes por la devolución de la cliente y menos aún que asciendan ese valor (20 €) señalado como “máximo” en las condiciones generales, lo que viene a sugerir que en caso de que a Vodafone se le ocasionasen gastos superiores tampoco podría repercutirlos a los clientes.

En cualquier forma, consideramos que el punto 2.4 de las condiciones generales le da la posibilidad a Vodafone de girar los gastos que el incumplimiento del cliente le haya generado a la compañía, y que en esos términos puede resultar una cláusula de autoprotección legítima, sin embargo, de una aplicación arbitraria de su contenido se puede generar entre las partes un desequilibrio que chocaría frontalmente con la teoría de las condiciones generales de contratación porque esa cláusula supone una repercusión de gastos que deben acreditarse, no le da derecho a cobrar a VODAFONE de cada cliente una penalización automática por devolver una

factura reclamada especialmente si no se acredita que Vodafone haya sufrido ese incremento de costes.

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.

La árbitro

Beatriz Ochera Granell