



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 23/2024**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Vodafone España, SAU, con NIF A80907XXX, que comparece por escrito.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

En su solicitud de arbitraje de 10 de enero de 2024, la reclamante manifiesta, en síntesis, que en agosto de 2023 cambió de compañía. Después de cerca de 60 llamadas a Vodafone, le dijeron que podía darse de baja sin penalización, porque el servicio de internet no funcionaba en el domicilio ni en las dos líneas móviles. También le dijeron que le harían una compensación, al no poder disfrutar de la oferta los meses que pagó. Al darse de baja le quisieron cobrar 138,69€.

#### **PRETENSIONES**

En la solicitud de arbitraje, la reclamante consignó la pretensión siguiente:

He devuelto el recibo de 138,69€ ya que no es el importe que tengo que pagar, ya que no he disfrutado ni un mes de la oferta que me ofreció Vodafone. Ni internet en casa, ni en los móviles.

Antes de ofrecer una oferta, debería Vodafone cerciorarse que hay cobertura en la zona. Y me dijeron que había 100x100 y no llegaba ni a 1 MG.

En el transcurso de la audiencia aclara su pretensión manifestando que solicita que se le reintegren todos los importes que ha abonado.

#### **ALEGACIONES**

1. En escritos de 23 de enero y 14 de febrero de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que tiene planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto zonas en las que la orografía del terreno o las características del edificio no permiten ofrecer la cobertura con calidad.

Los terminales móviles pueden ser usados en cualquier lugar, por lo que la falta de cobertura en determinadas zonas no es motivo de baja sin compromiso.

Día 27 de septiembre de 2023 se efectuó un abono de 11,87€ en concepto de interrupción de servicio de internet, que fue descontado del cargo en banco de la factura de 15 de octubre de 2023.



El 23 de enero de 2024 la compañía realizó los siguientes abonos:

- De la factura YE23-004781XXX de 15 de diciembre de 2023, 88,60€ en concepto de cargo por compromiso en tarifa.
- De la factura YE23-004873XXX de 22 de diciembre de 2023, 5,58€ en concepto de cuotas retraso baja.
- De la factura YE24-000260XXX de 15 de enero de 2024, 20€ en concepto de cargo devolución de recibo y de 5€ por coste de la tarjeta SIM.

Dichos importes fueron descontados del importe pendiente, quedando un resto de 39,52€ abonado por la reclamante el 13 de febrero de 2024, quedando al corriente de pago.

La Sra. XXXXX ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que, en su caso, hubiera sido incluida por Vodafone.

2. Mediante correo electrónico de 5 de marzo de 2024 remitido a la Junta Arbitral de Consum, la reclamante manifiesta que ha tenido que pagar un importe de 39,52€, más los dos meses pasados, para no ser inscrita en ASNEF.

No tuvo servicio de internet en casa ni en las dos líneas móviles. No pudo disfrutar de la oferta en los 3 meses que estuvo con Vodafone, por lo que se siente engañada.

No le han hecho devolver los aparatos. Le dijeron que le enviarían un SMS para llevarlos a la tienda, pero no le ha llegado.

## **LAUDO**

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Antes de abordar el fondo de las cuestiones planteadas, es preciso recordar que en un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral, el Colegio o el árbitro actuante deben adoptar su resolución no solamente en función de las declaraciones de las partes sino, principalmente, en base a las pruebas aportadas por estas.

En otros términos, corresponde a las partes no solamente explicar de manera clara y detallada los hechos que denuncien o defiendan, sino también proponer o aportar toda cuanta prueba sea precisa.

En este sentido, en la resolución de admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y de inicio del procedimiento arbitral que la Junta Arbitral de Consum remitió a las partes, ya se señaló la necesidad de aportar todos los elementos de prueba que se estimaran pertinentes y relevantes para la resolución del expediente.



En términos similares, en la notificación de designación de árbitro y citación para la audiencia comunicada por la Junta Arbitral a las partes, también se les indicó que hasta la fecha de la audiencia podían aportar la documentación que consideraran necesaria en defensa de sus intereses.

Expuesto lo anterior, debe apuntarse que la Sra. XXXXX solicita que se le reintegren todos los importes que ha abonado a la empresa, si bien no cuantifica esta cantidad ni aporta copia de ninguna de las facturas cuya devolución reclama.

Por otro lado, manifiesta disponer de pruebas tales como una fotografía que acredita que la señal de internet no alcanza 1 MB; facturas que reflejan más de 60 llamadas a la compañía; y grabaciones en las que la empresa le insta a rechazar el pago de una factura de 19 de diciembre de 2023, por no tener cobertura. Sin embargo, no aporta ninguno de los documentos que cita.

Por su parte, aún cuando la empresa hubiera descontado en la factura de 15 de octubre de 2023 un importe de 11,87€ en concepto de interrupción de servicio de internet, no puede perderse de vista que el problema que plantea la reclamante acerca de la falta de servicio de internet no se refiere a una cuestión puntual, sino sistemática y continuada.

En sus escritos de alegaciones la compañía no entra en el fondo de la cuestión planteada y no acredita haber atendido las comunicaciones de la reclamante o haber revisado la instalación o el router con el fin de verificar si el funcionamiento era o no correcto.

Sí aporta la empresa algunas de las facturas emitidas durante el período contratado, y del examen de las mismas -sin perjuicio de la deficiente prestación del servicio de internet en el domicilio- se aprecia que el servicio de telefonía fija y móvil sí fue prestado, y que desde las líneas móviles contratadas también pudieron efectuarse conexiones a internet.

De conformidad con todo lo expuesto, se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión, de acuerdo con los criterios siguientes:

A pesar de que la aportación de pruebas pueda considerarse deficitaria, debe concluirse que, de todos los servicios contratados, no ha quedado acreditado por la empresa que la cobertura del servicio de internet en el interior del domicilio se ajustara a lo acordado.

En consecuencia, en base al principio de equidad, tomando en consideración la información aportada por las partes respecto de los importes facturados, y teniendo en cuenta las anulaciones y rectificaciones en la facturación aplicadas por la compañía, procede que Vodafone España, SAU, reintegre a la Sra. XXXXX un importe que se cuantifica en 65,13€.



Dicho importe deberá ser abonado por parte de la compañía en la misma cuenta bancaria en la que la reclamante tenía domiciliados sus pagos cuando era clienta de la empresa, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo.

Asimismo, en vista de que en su último escrito de alegaciones y en el transcurso de la audiencia la reclamante expresa su preocupación por el hecho de que la empresa no le haya facilitado la información necesaria para poder devolver los aparatos relacionados con los servicios que tenía contratados, dentro del mismo plazo máximo de diez (10) días hábiles referido en el párrafo anterior, la empresa deberá comunicarle a la reclamante las pautas a seguir para poder devolver los dispositivos, si procede.

Si, transcurrido dicho plazo, la compañía no ha facilitado ninguna información a la Sra. XXXXX al respecto, los aparatos quedarán a disposición de la reclamante sin que proceda una ulterior reclamación de importes por parte de la empresa por falta de devolución.

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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las 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, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós