



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. 249 /2024**

#### **PARTES:**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**Reclamada:** VODAFONE España, SAU.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Resolución del contrato de telefonía y cobro indebido por incumplimiento de permanencia.

#### **PRETENSIONES:**

La reclamante tenía contratada una línea con VODAFONE hasta noviembre de 2023, donde finalizó su relación contractual con la reclamada debido a las numerosas incidencias en el servicio contratado, que le privaba de Internet y línea fija durante varios días, sin que el técnico lo arreglara. La reclamante, además, tenía un móvil de la marca OPPO no asociado al servicio de telefonía fija e Internet contratado con la línea.

El 24 de noviembre acudió a la tienda física a devolver el router y demás complementos, donde le dijeron que no recepcionaban dichos aparatos y que debía entregarlos en correos. Le habían informado de que la permanencia terminaba en noviembre. Así lo hizo, pero la operadora le reclama 246'92€ en concepto de incumplimiento de permanencia.

Reclama no pagar dicho importe ya que no existe un incumplimiento de la permanencia, y que no le incluyan en un listado de morosos. También solicita que se expediente a la empresa por utilizar prácticas abusivas e ilegales de forma sistemática.



## **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La empresa reclamada contesta en sus alegaciones que ha emitido un abono por el importe de 246'92€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de cargo por incumplimiento de permanencia asociada a un descuento. Con el abono se anula el importe pendiente de pago, quedando al corriente de pagos.

## **LAUDO CONCILIATORIO**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes, y conforme a los principios de equidad y legalidad, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones de la reclamante.

Por este motivo, debe darse por terminada la relación contractual objeto de este arbitraje, y la empresa reclamada se abstendrá de cualquier reclamación a la consumidora al respecto.

Por último, la Junta Arbitral no es competente para sancionar la existencia de prácticas abusivas, pero si se observa en la actuación de la reclamada algún tipo de infracción, se informará al servicio de inspección a los efectos oportunos.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra