



**LAUDO ARBITRAL**

**Expte. 474 /2024**

**PARTES:**

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** VODAFONE.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Cobro de un terminal móvil no recibido

**PRETENSIONES:**

El reclamante expone en su reclamación que contrató un terminal móvil por teléfono con VODAFONE, con la que tiene contratadas 3 líneas. Este terminal no llegó, por lo que anularon el pedido. La empresa reclamada le cobra el móvil a pesar de que desistió del contrato.

El reclamante solicita que se descuente lo que le han cobrado de más por dicho terminal y pagar únicamente las 3 líneas que tiene activas. Además, durante la audiencia, el reclamante solicita que sean eliminados sus datos personales de los ficheros de la empresa reclamada.

**ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La reclamada atiende la reclamación del consumidor en sus alegaciones, indicando que se han anulado las cuotas del pago aplazado asociado al dispositivo, procediendo a la devolución de las cuotas facturadas el 1 y el 15 de mayo de 2024. Adjunta la factura rectificativa número ZQ24-V-007683.

Por otro lado, solicita reconversión sobre el importe pendiente de pago por el consumo y cuotas mensuales emitidas hasta la solicitud de baja, correspondiente a las facturas de 1/04/2024, 1/05/2024 y 15/05/2024, por un importe total 227,54€.



## LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, las alegaciones de la reclamada y realizada audiencia con el reclamante, se ESTIMA la pretensión del reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

1. Queda anulado el pago aplazado del terminal, ya que queda probado que el reclamante nunca lo recibió. La empresa ya ha procedido a anular dicho importe.
2. Se procederá al cobro de la deuda pendiente por los consumos por un importe de 227,54€, prorrateado en 4 plazos (56,88€ cada pago). El pago se realizará en la manera indicada en las alegaciones de la reclamada (mediante tarjeta de crédito a través de la web o app o transferencia bancaria).
3. La reclamada eliminará los datos personales del consumidor de sus ficheros, a excepción de los estrictamente necesarios para la facturación.

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

Cristina Muñoz Muñoz