



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 622/2024

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, SAU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cobros indebidos

PRETENSIONES:

1. *“No estoy de acuerdo con que me cobren permanencia”.*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. La reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en su solicitud.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas presentadas, este árbitro ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

La mercantil reclamada se ha limitado a aportar un contrato que no presenta firma alguna de la reclamante, un resumen del contrato y una supuesta firma de aceptación por SMS. No aporta, sin embargo, la grabación de la oferta previa a la mencionada contratación.



Respecto a este certificado de firma electrónica, no existe ningún modo de verificar que el documento adjunto en el certificado electrónico es el mismo documento que la empresa ha aportado al expediente como contrato aceptado por la Sra. XXXXX.

Así pues, este árbitro no puede considerar lo anterior como un contrato válido en el tráfico jurídico, por cuanto no se acredita, en modo alguno, que la reclamante conociera y aceptara su contenido. Por consiguiente, y a efectos de dar una solución en equidad al presente expediente, este árbitro no considera procedente que la empresa reclamada facture el cargo de Penalización por Descuento con Permanencia ni el cargo por Compromiso en Tarifa. Dado que este último, el cual era consecuencia de la entrega de un terminal gratuito, ya fue anulado por la compañía, tan sólo resta anular el importe de 191,89€ (IVA no incluido) de la factura objeto de controversia. De este modo, de la cuantía de 306,02€ reconvenida por la empresa, la reclamante tan sólo deberá abonar 73,83€, correspondiente a los consumos realizados.

Este pago deberá realizarse en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral a través de alguna de las siguientes vías:

- Pago con tarjeta de crédito:

- A través de la web Vodafone Pagos <http://www.vodafone.es/pago>.
- Mediante la Web o App Mi Vodafone: validándose con su usuario y contraseña en Mi Vodafone/Mis facturas /Estado de mis pagos

- Pago mediante transferencia bancaria: Transferencia a nombre de Vodafone al número de cuenta ES25 0049 1500 09 221931XXXX (Banco Santander Central Hispano), indicando como referencia su DNI y número de teléfono Vodafone.

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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí