



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 639/2024

En Palma, el día 12 de noviembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Don Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Don Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Don Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone Servicios, SLU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que contrata con Vodafone en septiembre de 2018 un paquete de fibra 100MB y una línea móvil junto a un dispositivo por 6,00€/mes por un total de 74,99€/mes. Desde noviembre contacta con la mercantil para dar de baja un teléfono gratis del que ni siquiera dispone con tarjeta y por el que se le cobran 10,00€/mes. El 17 de junio la empresa da de baja su número de toda la vida, el 672862XXX.

Continúa diciendo que le hacen ingresar una serie de cuantías por el citado terminal. Tras contactar de nuevo varias veces con la empresa para que se le restableciera el número ésta le indica que se trataba de un error. Poco después se le informa de que el número no se puede recuperar después de haber pagado 179,00€ y 90,00€ del dispositivo (15 cuotas de 6,00€).

Por último, señala que desde el 19 de junio ha tenido disponible únicamente el teléfono fijo.



Por su parte, la mercantil sostiene que los servicios están cancelados desde el 8 de agosto de 2020, por lo que si el reclamante quiere volver a tener el número indicado tendría que pedir la portabilidad desde su operador actual.

En cuanto a los contratos realizados en 2018, tenía una cuota de 59,99€ con impuestos con la financiación del dispositivo. Posteriormente asciende a 78,99€ y, desde el 8 de febrero de 2020 se reduce a 65,79€. Las variaciones de 20,00€ en las facturas obedecen a la devolución de recibos.

Continúa diciendo que el reclamante recibe varios abonos en su cuenta Vodafone:

YE19-F-030334 .17/03/2019.. -30,20 €

YE19-F-060684. 15/05/2019. . -10,54 €

YE20-F-023292. 15/02/2020 -332,90 €

YE20-F-022849 14/02/2020 .-130,92 €

Indica que el reclamante presenta un importe pendiente 674,93€ con impuestos de las facturas emitidas del 8 de diciembre de 2019 al 18 de febrero de 2021.

Por último, comunica que los datos personales del reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por Vodafone.

PRETENSIONES:

Única: que me devuelvan mi número 672862XXX.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide DESESTIMAR la pretensión del reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, procede ofrecer un marco temporal de la relación contractual entre las partes, que comprende de septiembre de 2018 al 8 de agosto de 2020.

En segundo lugar, deben abordarse las cuestiones planteadas por las partes. Por un lado, el reclamante solicita la devolución de su número de teléfono. A petición



de este colegio arbitral, la empresa confirma que el número pasó a estado desactivado en la misma el 19 de junio de 2019 con retorno al operador propietario (Yoigo). Por lo tanto, le es imposible recuperarla y remite al reclamante a que consulte con dicha compañía la posibilidad de dar de alta dicho número.

En consecuencia, este colegio no puede conceder tal petición.

Por otro lado, la empresa pone de manifiesto que el reclamante tiene una deuda de 674,93€ por las facturas comprendidas entre el 8 de diciembre de 2019 y el 18 de febrero de 2021. Ahora bien, la anterior afirmación carece de sentido al haberse dado de baja los servicios el 8 de febrero de 2020. Además, en la factura emitida el 8 de agosto de 2020, siendo la última de las aportadas por esta mercantil, la cantidad a pagar es 14,35€ y se indica que existe un saldo pendiente de facturas anteriores de 460,33€, por lo que no coincide con la cuantía reconvenida. A todo ello se debe adicionar el hecho de que la mercantil realiza varios abonos a la cuenta del reclamante, lo que, en su caso, debería haberse utilizado para aminorar la deuda pendiente.

La suma de todos esos factores, junto a la ausencia de una relación detallada de las facturas pendientes de pago suscitan dudas razonables a este colegio sobre la viabilidad de la reclamación de la deuda.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

Desestimar la pretensión de la parte reclamante por ser materialmente imposible para la mercantil devolver el número solicitado.

La empresa deberá anular la deuda del reclamante al no haberse acreditado su origen.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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.

Palma, a 12 de noviembre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Josep Campins Crespí

Pere Llinàs García