



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. 806/2024**

### **PARTES**

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

**Reclamada:** Vodafone España, S.A.U.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La reclamante indica que el 24 de abril y el 21 de mayo de 2024 se da de baja por cambio de operadora. No está de acuerdo en pagar 194,89€ que se le reclaman, ya que intentó darse de baja y devolver el módem porque se le reclamaba el pago de una supuesta deuda e indemnización. Afirma ser una persona de 75 años que se ha sentido intimidada al ser molestada continuamente por teléfono.

Por su parte, la empresa sostiene que la reclamante solicita la baja del servicio móvil el 24 de abril de 2024 y del fijo e internet el 21 de mayo. Continúa diciendo que no se emitieron los códigos para devolver los equipos por lo que no se recogerán por parte de la empresa. Así pues, puede depositarlos en un punto limpio.

Añade que se realizó un abono con un importe de 171,52€ en concepto de los cargos por compromiso en tarifa, penalización descuento con permanencia, por no devolución e indemnización por equipo no devuelto, generados en las facturas emitidas con fechas 1 de mayo, 1 de junio y 8 de julio. Este importe sirve para aminorar el importe que constaba pendiente de 194,89€ en concepto de cuotas mensuales y consumos generados hasta las fechas de desactivación definitivas de cada uno de los servicios y correspondientes consumos, cargos por cuotas de pago aplazado del dispositivo financiado que quedaban pendientes de pago en el momento de la solicitud de baja y cargos por devolución de los recibos de las facturas de 1 de mayo y 1 de junio de 2024.



El 5 de junio de 2023 la reclamante adquirió un dispositivo Oppo A17 64GB asociado a la línea móvil acabada en 559 con modalidad de pago a plazos. Al darse de baja de manera anticipada, se aplica el punto 3 del contrato de venta a plazos, en cuya virtud se podrá exigir el abono de las cuotas pendientes.

Sostiene la compañía que se emiten cargos por devolución de recibo de las facturas de 1 de abril y 1 de mayo en las facturas de 1 de mayo y 1 de junio. Todo ello conforme al punto 2.5 del contrato de alta del producto. A pesar de lo anterior, confirma que los datos de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en que, en su caso, hubieran sido incluidos por Vodafone.

Por lo tanto, la reclamante tiene un importe pendiente de 194,89€.

### **PRETENSIONES:**

Primera: quiero que no se me moleste más telefónicamente.

Segunda: que no se me reclame ninguna cantidad de dinero, ya que es totalmente abusivo cómo tratan a las personas mayores.

### **LAUDO**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, debe ofrecerse un marco temporal de lo sucedido. Las fechas más relevantes corresponden a la baja del servicio. Según indican ambas partes, se dan de baja servicios el 24 de abril y el 21 de mayo. En las facturas aportadas por la empresa se puede observar que el último consumo de la línea móvil es el 23 de abril, lo que coincidiría con lo expuesto por ésta. Por lo que respecta al servicio de teléfono fijo e internet, este árbitro no puede determinar la fecha exacta en la que dejan de utilizarse, ya que en el histórico de facturas no se reflejan sus consumos. En la factura emitida el 1 de junio se contemplan consumos del 1 al 20 de mayo por lo que, indiciariamente, coincide con lo señalado por la mercantil.

En segundo lugar, es preciso analizar si existe deuda pendiente de pago por parte de la reclamante. Ambas partes coinciden en la cuantía, es decir, 194,89€.



La empresa aporta un cuadro con el histórico de cobros de los últimos meses:

Fe.vencim.	Texto	Cargo	Abono	Saldo act.
13.03.2024	Plan pago a plazos	2,99 €		2,99 €
13.03.2024	ZE24-000161040	87,51 €		90,50 €
13.03.2024	Ejec.pago		-90,50 €	0,00 €
12.04.2024	Plan pago a plazos	2,99 €		2,99 €
12.04.2024	ZE24-000262371	135,54 €		138,53 €
12.04.2024	Ejec.pago		-138,53 €	0,00 €
17.04.2024	Devoluciones	138,53 €		138,53 €
25.04.2024	Lote de pagos		-138,53 €	0,00 €
14.05.2024	Plan pago a plazos	41,86 €		41,86 €
14.05.2024	ZE24-000314314	132,46 €		174,32 €
14.05.2024	Ejec.pago		-174,32 €	0,00 €
15.05.2024	Devoluciones	174,32 €		174,32 €
10.06.2024	ZE24-000398491	67,08 €		241,40 €
10.06.2024	Ejec.pago		-67,08 €	174,32 €
11.06.2024	Devoluciones	67,08 €		241,40 €
17.07.2024	ZE24-000494851	125,01 €		366,41 €
13.09.2024	ZE24-F-010537		-171,52 €	194,89 €

Como puede observarse, la factura ZE24-000161XXX se cobra sin incidencia el 13 de marzo. La siguiente, la ZE24-000262XXX, se cobra el 12 de abril pero se devuelve el 17 y, de nuevo, es cobrada el 25. La factura ZE24-000314XXX suma el importe de las tarifas con lo pendiente del dispositivo a plazos con un total de 174,32€. Es cobrada el 14 de mayo y devuelta el día siguiente. Por lo tanto, consta como no pagada. La factura ZE24-000398XXX, de 67,08€, también es devuelta. A estas facturas debe añadirse la ZE24-000494XXX que incluye penalizaciones por un valor de 125,01€. Por lo tanto, la deuda sería de 366,41€ a los que hay que restar 171,52€ de la ZE24-F-010XXX, quedando así una deuda total de 194,89€.

Esta cuantía procede de sumar las facturas ZE24-000314XXX, ZE24-000398XXX y ZE24-000494XXX menos la ZE24-F-010XXX.

Procede analizar si la reclamante debe abonarlas. La factura ZE24-000314XXX, de 174,32€, incluye la cuota, el pago de lo que resta del dispositivo Oppo, un cargo por compromiso en tarifa y un cargo de 20,00€ por devolución de recibos. La factura se considera correcta excepto este último concepto, ya que no se ha acreditado que se contemplara en documento contractual alguno, por lo que no resulta aplicable. En consecuencia, el importe debe reducirse a 154,32€.

La factura ZE24-000398XXX, de 67,08€, incluye cuotas de fijo e internet, penalización descuento con permanencia y cargo por devolución de recibos. Al igual que en la anterior, es improcedente este cargo, por lo que la factura se reduce a 47,08€.



Por lo que respecta a la ZE24-000494XXX, de 125,01€, resulta improcedente. De hecho, la mercantil confirma que no se procedería a este cobro.

Por último, la ZE24-F-010XXX tiene un importe de 171,52€ (141,75€ sin IVA) en concepto de los cargos por compromiso en tarifa, penalización descuento con permanencia, por no devolución e indemnización por equipo no devuelto, generados en las facturas emitidas con fechas 1 de mayo, 1 de junio y 8 de julio. Resulta oportuno comprobar el importe de esta devolución. En la factura ZE24-000314XXX se incluye un cargo de 33,77€ (27,91€ sin impuestos), en la ZE24-000398XXX este cargo es de 12,74€ (10,53€ sin impuestos) y la ZE24-000494XXX de 125,01€.

En total, se obtienen los 171,52€ que aminoran la deuda, quedando en los ya citados 194,89€. A este importe se le han de restar 40,00€ de los dos cargos por devolución de recibos. Por lo tanto, la deuda total se reduce a 154,89€.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

La deuda de la reclamante se fija en 154,89€. Para pagarla, si no lo ha hecho ya, dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

Vodafone deberá poner fin de manera inmediata a aquellas llamadas dirigidas al cobro de la citada deuda, debiendo realizar cualquier gestión con la intermediación de esta Junta Arbitral de Consumo.

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 7 de enero de 2025

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez