



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 901/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia mediante videollamada.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U., con NIF XXXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de 17 de diciembre de 2024, la reclamante manifiesta que, tras el fallecimiento de la titular de la línea, día 6 de diciembre de 2024 solicitaron por correo electrónico la baja de todos los servicios, adjuntando certificado de defunción.

La empresa solicitó que se aportara el DNI de la titular, que fue remitido el 10 de diciembre de 2024.

Día 11 de diciembre de 2024 enviaron el certificado de defunción por tercera vez.

Día 12 de diciembre de 2024 la compañía comunicó que no había recibido el certificado.

Día 13 de diciembre de 2024 se remitió nuevamente el certificado de defunción. En esta misma fecha la empresa respondió que no tenía el certificado.

El mismo día 13 de diciembre de 2024, desde otra cuenta de correo, volvieron a remitir el DNI y el certificado de defunción.

Día 16 de diciembre de 2024, la empresa negó nuevamente disponer del certificado de defunción.

PRETENSIONES

En su solicitud de arbitraje, la reclamante consignó las pretensiones siguientes:

1. Baja inmediata de todos los servicios y que no se cobre la mensualidad de enero de 2025, ya que desde día 6 de diciembre de 2024 se ha intentado que la empresa proceda a la baja, después de disponer de toda la información que solicitó. Constantemente la empresa niega que se le haya enviado la documentación.
2. Reintegro del pago de las fotocopias adjuntas a la solicitud de arbitraje (5,00€).

En el transcurso de la audiencia la reclamante modifica la pretensión primera, solicitando el reintegro de las dos facturas que ha tenido que abonar (de 22 de diciembre de 2024 y de 1 de enero de 2025), y mantiene la pretensión segunda.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de 27 de enero y 11 de febrero de 2025, la compañía manifiesta que procedió a la desconexión de los servicios 65640XXXX, 87123XXXX, Vodafone Fibra y Vodafone TV día 29 de diciembre de 2024, generándose las siguientes facturas:

- YE24-004429XXX, que comprende el periodo de facturación del 22 al 30 de noviembre de 2024.
- YE25-000090XXX, que comprende el periodo de facturación del 22 de noviembre de 2024 al 21 de diciembre de 2024.

Adjunta copia de las facturas.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

De la documentación aportada por la Sra. XXXXX, se constata que inició el proceso de solicitud de baja de los servicios en fecha 6 de diciembre de 2024, con la remisión de un mensaje de correo electrónico a la compañía al cual adjuntó una copia de un certificado de defunción. A requerimiento de la empresa, día 10 de diciembre de 2024 la Sra. XXXXX remitió un nuevo correo electrónico a la compañía, indicando el nombre completo de la titular de los servicios y los números de las líneas asociadas, y adjuntando copia del DNI de la fallecida y -nuevamente- un certificado de defunción.

Por su parte, en sus escritos de alegaciones, la empresa omite toda referencia respecto del fondo de la controversia planteada por la reclamante, de modo que no justifica el por qué de la reiterada solicitud de un certificado de defunción que la Sra. XXXXX ya había remitido repetidamente, dilatando el proceso de baja hasta el 29 de diciembre de 2024.

Teniendo en cuenta la fecha de baja aplicada, la empresa aporta las dos facturas siguientes: una emitida el 22 de diciembre de 2024, por un importe de 80,00€, en relación con el período comprendido entre los días 22 de noviembre y 21 de diciembre de 2024; otra, de 1 de enero de 2025, por un importe de 17,16€, en relación con el período comprendido entre los días 22 y 31 de diciembre de 2024.

De conformidad con todo lo expuesto, se concluye lo siguiente respecto de las pretensiones formuladas:

1. En vista de la documentación que consta en el expediente, se toma en consideración que en fecha 10 de diciembre de 2024 la Sra. XXXXX aportó toda la documentación necesaria para que la baja de los servicios fuera tramitada.



En este sentido, se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión primera y, a efectos de cálculo, se fija día 10 de diciembre de 2024 como el último de la vigencia del contrato.

De conformidad con el criterio adoptado, procede que Vodafone España, S.A.U., reintegre a la parte reclamante un importe de 46,49€, cuantía que se correspondería con la suma de los importes facturados desde día 11 de diciembre de 2024 en adelante.

2. Aporta la Sra. XXXXX dos facturas simplificadas en concepto de fotocopias, que suman un total de 5,00€.

En vista de la fecha y la hora de emisión de dichas facturas simplificadas, teniendo en cuenta el número de unidades fotocopias, y puesto todo ello en contraste con el momento de la presentación de la solicitud de arbitraje y con la documentación adjunta a la misma, se ESTIMA la pretensión segunda, considerando que la parte reclamante ha debido asumir un gasto adicional, al no haber atendido la empresa su solicitud de baja en un plazo razonable.

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente laudo, Vodafone España, S.A.U., dispone de un plazo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de su notificación, para abonar el total de 51,49€ a la parte reclamante. Dicho importe deberá abonarse mediante transferencia bancaria a efectuar en la misma cuenta en la que la Sra. XXXXX (titular del contrato) tenía domiciliados sus pagos a la compañía.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós