



**LAUDO ARBITRAL**

**Expte. nº 864/2024**

**PARTES**

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

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

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Servicio defectuoso

**PRETENSIONES:**

1. *“Cese de mi actual contrato, y suspensión del importe de permanencia”.*
2. *“Compensación de 40€/mes desde inicio de mi contrato actual (360€)”.*

**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.

Por un lado, la empresa reclamada manifiesta que se ha procedido a la eliminación de los compromisos.

Por otro lado, expone que tienen establecidos planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que, debido a la orografía del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que Vodafone desea ofrecer a sus clientes. Afirma que es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a su voluntad, esta cobertura, en una zona en concreto y en un momento específico, se vea modificada, pero de ninguna forma de modo generalizado y constante.



Sin embargo, Vodafone no presenta ningún elemento de prueba a fin de desacreditar la versión de la reclamante en la que afirma las numerosas faltas de conectividad sufridas desde el inicio del contrato.

Para los casos en que se solicita una compensación, es imprescindible cuantificar y razonar los hechos sobre los que se fundamenta su pretensión, aportando elementos argumentales que apoyen su propia valoración del daño sufrido y puedan vincularse al caso a fin de que el árbitro pueda evaluar el alcance económico del perjuicio que le ha ocasionado la presente controversia. En este sentido, la reclamante solicita una compensación de 40€/mes durante los 9 meses de duración del contrato (360€), puesto que el importe mensual de su factura asciende a 83€/mes”.

Asimismo, reiterada doctrina afirma que en las llamadas obligaciones recíprocas, como es el caso, si alguna de las partes pretende exigir de la otra el cumplimiento de su prestación, sin ofrecer la realización de la suya, el demandado podrá oponer a su pretensión la “excepción de contrato no cumplido”. Esta doctrina, aun sin estar explícita en nuestro Código Civil, se desprende del principio que inspira el artículo 1124 del Código Civil, y de otros preceptos como el último apartado del artículo 1100 CC. En resumen, está justificado el incumplimiento por una de las partes si fue motivado por el incumplimiento de la otra.

Por ello, a criterio de este árbitro, la reclamante podría negarse a abonar el precio de la factura si la mercantil no podía proporcionarle la conectividad que le había ofrecido. En equidad, este árbitro considera oportuno desglosar la factura y que la Sra. Redondo no abone una parte de la misma, ya que los servicios de telefonía y la televisión sí parece que funcionaban correctamente. Por consiguiente, y a efectos de dar una solución en equidad al presente expediente, Vodafone España, S.A.U., deberá reintegrar el importe de 360€. Este pago deberá realizarse en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral mediante ingreso en el número de cuenta bancaria en el que la reclamante tuviera domiciliados sus recibos.

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