



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 62/2025**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente, representada por el Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Vodafone España, S.A.U., con NIF A8090XXXX, que comparece por escrito.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de entrada de 10 de febrero de 2025, la reclamante manifiesta que el 21 de marzo de 2022 portaron dos líneas móviles y contrataron un servicio de internet inalámbrico One Connecta. La compañía erró al asignar una de las líneas, colocándola en el router y dejando una de las líneas sin cobertura durante un mes y medio. A pesar de no disponer de internet ni datos, abonaron la factura.

Pasados unos meses, presentaron una reclamación a la empresa. Les informaron que recibirían una compensación de 100€ y dos terminales móviles.

Meses después, la empresa dejó de aplicar la «oferta de por vida» prometida, además de no enviar los dos terminales, empezando a facturar un importe superior al pactado.

En una tienda Vodafone verificaron que no disponían del servicio One Connecta, a pesar de estar pagando por él.

Cansados de esta situación, cambiaron de compañía y portaron las líneas a otro operador. A pesar de haber solicitado la baja definitiva de todas las líneas y servicios, la empresa continuó facturando.

El importe adeudado asciende, aproximadamente, a 900€, un cargo que se incrementa mensualmente sin justificación.

#### **PRETENSIONES**

1. Devolución de todos los importes cobrados de manera indebida desde que se solicitó la baja definitiva de la línea y de los servicios.
2. Cancelación de la deuda actual y de cualquier proceso de reclamación en curso por los servicios cancelados, y abonar solo el importe pendiente del terminal.



3. Que se garantice el cese definitivo de los cargos adicionales y no solicitados en futuras facturas.
4. No aparecer en listados de morosidad.
5. Que la empresa aporte la documentación que no ha podido ser presentada.

### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

1. Mediante escrito de 26 de febrero de 2025, la empresa manifiesta, en resumen, que la Sra. XXXXX, estuvo activa en Vodafone hasta el 21 de marzo de 2024, fecha en la que se gestionó la baja de las líneas móviles, dejando de facturarse.

Se efectuó un abono en la cuenta cliente 13279XXXX por importe de 263,83€, por los cargos de Penalización Descuento con Permanencia en Servicio emitido en la factura de 1 de abril de 2024, y Penalización Descuento con Permanencia de la factura de 15 de septiembre de 2024, siendo el resto de la facturación correcta, correspondiendo a consumos realizados y pagos a plazos.

Adjunta la facturación emitida. El abono aminora el importe pendiente de 448,43€.

La reclamante tiene un importe pendiente de 184,60€.

La Sra. XXXXX ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo en el que, en su caso, hubiera sido incluida por Vodafone.

2. Por medio de escrito de 13 de marzo de 2025, la empresa manifiesta, en resumen, que procedió a la desconexión del Servicio 66612XXXX y del Servicio Vodafone TV con fecha 21 de marzo de 2024.

El 27 de febrero de 2025 se realizó un abono de 263,83€, eliminando los cargos generados por penalización en las facturas de fecha 1 de abril y 15 de septiembre de 2024.

Dicho importe aminoró el importe pendiente de pago, que a fecha 10 de octubre de 2024 era de 448,43€.

En agosto de 2022, la Sra. XXXXX, adquirió un terminal Apple iPhone 13 con la modalidad de pago a plazos. Adjunta copia del escrito de compra del dispositivo. Puesto que el Servicio Vodafone fue dado de baja, se generaron las cuotas que quedaban pendientes de pago.

Desde febrero de 2024 la entidad bancaria de la reclamante procedió a devolver las facturas.

Teniendo en cuenta el abono realizado y la devolución de las facturas, formula reconvencción por importe de 181,60€. Los datos personales de la Sra. XXXXX han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que, en su caso, hubieran sido incluidos por Vodafone.



## 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:

En sus escritos de alegaciones, la compañía no emite ningún pronunciamiento acerca de los hechos expuestos por la parte reclamante ni justifica las incidencias acaecidas a lo largo de la vigencia del contrato. No obstante, formula reconvencción por un importe de 181,60€, cuantía que fija como pendiente de pago tras haber efectuado un abono de 263,83€.

En el transcurso de la audiencia, el Sr. XXXXX expone de manera clara su profundo malestar con la actuación de la empresa, por cuanto se generaron irregularidades desde el inicio de la contratación de los servicios y se prolongaron incluso con posterioridad a la baja. No obstante, se muestra dispuesto a abonar a la compañía el importe de 181,60€ que reclama, con el fin de poner fin a la controversia.

Considerando que la parte reclamante se aviene a abonar el importe reclamado por la compañía, de conformidad con el artículo 38 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, se dan por terminadas las actuaciones dictándose un LAUDO CONCILIATORIO, sin que resulten procedentes ulteriores reclamaciones económicas entre las partes derivadas de la controversia dirimida en este expediente.

A fin de dar cumplimiento al contenido del presente laudo, procede que la Sra. XXXXX abone a Vodafone España, S.A.U., el importe de 181,60€, mediante transferencia a efectuar en la cuenta bancaria ES25 0049 1500 09 221931XXXX (Banco Santander) de titularidad de la compañía, indicando en el concepto de la imposición el texto "Laudo 62/2025". La Sra. XXXXX dispone de un plazo de un (1) mes a contar a partir del día siguiente al de la notificación del laudo para abonar el importe de 181,60€.

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