



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 94/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que en junio de 2024 contrata por teléfono un paquete de televisión por 67,00€ pero al no estar de acuerdo lo devuelve al día siguiente. A pesar de lo anterior, la empresa le envía y cobra otro, por lo que reclama la devolución del dinero y que se le sintonicen los canales correspondientes.

Acude a la empresa para reclamar facturas indebidas y ésta responde que su contrato pertenece a una empresa, por lo que reclama que se le aclaren todas las facturas que ha abonado y le reintegren el dinero.

Por su parte, la empresa sostiene que la disconformidad con el cargo incluido en la factura emitida el 1 de abril de 2019 en concepto de indemnización por equipos no devueltos fueron consecuencia de la no devolución, en el plazo de 30 días, de los equipos facilitados para la prestación del servicio. Ahora bien, verifica que los equipos sí habían sido devueltos por la reclamante, por lo que se rectifica en la factura de 1 de junio de 2019. Añade que dichos cargos no se han realizado dos veces sino que uno es un cobro y el otro una devolución.

Continúa diciendo que los cargos en concepto "Pagos a Terceros" se trata de una facturación automática y son correctos realizados desde las líneas acabadas en 121 y 770. Además, estos servicios son ofertados por terceras empresas y que son contratados directamente con el cliente, sin que Vodafone sea parte de la contratación.



A pesar de lo anterior, confirma que dichos accesos se encuentran restringidos desde el 19 y 29 de enero de 2025 a solicitud de la reclamante, para sus líneas móviles.

En consecuencia, sostiene que no procede la devolución de estos importes al requerir una cuenta en Google para su activación, con un usuario y contraseña que solo el titular del servicio conoce.

Por último, en cuanto a la sintonización de los canales de televisión, informa que la reclamante puede realizar dicha gestión llamando al Servicio de Atención al Cliente llamando al 22123.

PRETENSIONES:

Primera: que devuelvan el dinero pagado dos veces por el paquete de televisión.

Segunda: que le aclaren las facturas desde julio de 2024 hasta el día de hoy y le devuelvan el dinero cobrado indebidamente.

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:

Para resolver este laudo de una manera más eficaz se procede a analizar de manera individualizada los diferentes puntos señalados por las partes.

En primer lugar, se analizan las facturas aportadas por la empresa y que comprenden de junio de 2024 a marzo de 2025. Sus cuantías se corresponden con el extracto bancario aportado por la reclamante, por lo que, en principio, no constan pagos duplicados.

En segundo lugar, la reclamante alega que existen cobros indebidos en las facturas. La empresa sostiene que se trata de pagos a terceros y que se trata de una contratación entre éstos y el cliente. En las facturas aparecen cargos en concepto de "Pagos a terceros de Google Play", siendo frecuentes los relacionados con aplicaciones de mensajería instantánea. Este árbitro considera que estos cargos son correctos, ya que es la reclamante quien los ha de solicitar expresamente.

También se considera acertado el hecho de que Vodafone haya restringido estos cargos desde enero del presente año, evitando así contrataciones accidentales o no deseadas en relación con este tipo de productos. En las facturas posteriores a la fecha de restricción no se incluyen tales cargos.



Ahora bien, este árbitro solicita a la empresa los contratos con la reclamante a partir de mayo de 2024, ya que ésta hace referencia a uno de junio de dicho año. Vodafone solo aporta dos contratos, uno de 13 de diciembre y otro del día 26 de ese mismo mes.

En estos contratos existen una serie de puntos que merecen ser destacados. Por un lado, ninguno de estos documentos se encuentra firmado por la reclamante ni se adjunta forma alguna de registro de su voluntad, contraviniendo así lo dispuesto en una norma tan fundamental en materia contractual como es el artículo 1.261 del Código Civil, el cual configura el consentimiento como uno de los elementos esenciales de los contratos.

Por otro lado, en algunas facturas aparecen cargos por devolución de recibos. Si bien se recogen en el punto 2.5 de uno de los contratos, los cargos son anteriores y ni siquiera se han facilitado los contratos relativos a los mismos. Este potencial desconocimiento por parte de la reclamante, unido a la falta de justificación por parte de la empresa del coste que le genera tal trámite y de las facturas que estaban impagadas supone que deban considerarse como improcedentes.

Estos cargos, de 20,00€ cada uno, se contienen en las facturas YE24-003034XXX, YE24-003030XXX y YE24-003021XXX, lo que supone un total de 60,00€.

Por último, Vodafone sostiene que en 2019 se devolvieron cargos por indemnización de equipos no devueltos, por lo que se considera solucionado este punto.

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

No existen cargos duplicados, ya que lo cobrado corresponde a lo facturado.

Los cargos por pagos a terceros se consideran correctos. Vodafone deberá continuar con su restricción, salvo que la reclamante comunique lo contrario.

Los cargos por devolución de recibos son improcedentes, por lo que la empresa deberá abonar a la reclamante un total de 60,00€ en la cuenta donde tiene domiciliados los pagos. Este pago deberá hacerse en el plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.



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 29 de abril de 2025

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez