



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 118/2025

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia por videollamada.

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

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El reclamante manifiesta que día 29 de noviembre de 2024 solicitó una portabilidad a Orange. Al dar de baja la línea fija, le informaron que había un cargo por compromiso en tarifa de 23,94€, que la empresa cobró.

Día 2 de diciembre de 2024 le realizaron una oferta de retención por un total de 85€ por todos los servicios contratados. Le informaron que, al permanecer como cliente de Vodafone, no se le cobraría el cargo de 23,94€.

Vodafone no está cumpliendo con la oferta y cada mes le cobran una cantidad distinta.

Le han aplicado en dos ocasiones el canon digital por el mismo dispositivo, de 3,93€.

PRETENSIONES

1. Devolución del importe de 23,94€.
2. Devolución de lo que se le ha cobrado de más durante estos meses.
3. Que se respete la oferta de retención de 85€.
4. Recuperar el canon digital triplicado.
5. Que no se le aplique la permanencia, si la empresa persiste en su actitud.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de alegaciones de 18 de marzo y 4 de abril de 2025, la empresa manifiesta, en resumen, que respecto de la portabilidad de la línea fija, en la promoción ofertada el 2 de diciembre de 2024 aportada por el reclamante se hace referencia a una alta nueva sin contemplar portabilidad.



Mediante la orden 55284XXXX se solicitó la portabilidad de la línea 97109XXXX. No obstante, France Telecom España, propietaria del rango, indicó que la numeración estaba inactiva, por lo que no se pudo gestionar el trámite.

Por lo expuesto, no procede abono de facturas de otros operadores.

En relación a la cuota mensual de 85€ ofertada en diciembre de 2024, se está aplicando correctamente desde el 6 de marzo de 2025.

El aumento en las facturas, es debido a consumos fuera de tarifa o por servicios no incluidos en la oferta, como extensores instalados el 5 de febrero de 2025.

El 11 de marzo de 2025 se realizó un abono de 28,97€ en concepto de "Cargo por compromiso en tarifa" registrado en la factura de 15 de diciembre de 2024, y día 19 de marzo de 2025 se tramitó un abono de 60,39€, tras revisar las facturas emitidas desde el 13 de diciembre de 2024 al 5 de marzo de 2025, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la oferta comercial.

Adjunta las notas de abono.

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:

1. En el transcurso de la audiencia, el Sr. XXXXX manifiesta que considera satisfechas sus pretensiones primera y segunda, toda vez que la empresa reintegró en factura 28,97€ (23,94€ más IVA) en relación con un cargo por compromiso en tarifa, y abonó mediante transferencia 60,39€ en concepto de importes cobrados por exceso.
2. En su pretensión tercera, solicita el reclamante que se respete la cuota acordada de 85€.

En este sentido, en la fecha de la audiencia el Sr. XXXXX aporta una factura de 125,85€, emitida el 15 de abril de 2025 (en relación con el período comprendido entre el 15 de marzo y el 14 de abril de 2025), que puede ser desglosada en tres bloques: cuotas mensuales derivadas de los servicios contratados, por un total de 87,01€; cargos derivados de consumos por llamadas internacionales o a servicios especiales, por 5,41€; y una cuota de 33,40€ derivada de un pago aplazado de un terminal.

Asimismo, aporta un correo electrónico remitido por la empresa día 16 de diciembre de 2024, con el contenido de una oferta que, por una parte, refleja "Tus nuevos servicios: Extensor Super WiFi 6 Adicional" "4,99€/mes" y, por otra, "Este será el total de tus cuotas" "Servicios nuevos contratados más los que ya tenías" "80,97€/mes".



En vista del importe facturado el 15 de abril de 2025, se aprecia que el total cargado en concepto de cuotas mensuales por los servicios contratados no se ajusta con exactitud al contenido de la oferta presentada por la empresa el 16 de diciembre de 2024.

Por otro lado, aporta el reclamante otro correo electrónico de la empresa, de 21 de abril de 2025, que dispone que "Este será el total de tus cuotas" "144,77 €/mes". Sin embargo, resultando que la factura referida es de fecha anterior a la de este correo electrónico, no es posible verificar si la compañía ha dado cumplimiento al respecto.

De conformidad con lo expuesto, debe señalarse que no se dispone de un número suficiente de facturas en el expediente como para poder concluir si la empresa ha seguido emitiendo una facturación errónea de manera continuada y, en su caso, en qué cuantía.

No obstante, considerando el histórico de facturaciones incorrectas y en vista de los indicios detectados, procede que la empresa revise la facturación emitida desde la factura de 15 de abril de 2025 (incluida) en adelante, y verifique si los importes facturados se ajustan íntegramente a los importes acordados.

Efectuada dicha revisión, la compañía deberá dar cuenta del resultado al reclamante mediante un correo electrónico explicativo, que será remitido a la dirección consignada por el Sr. XXXXX en su solicitud de arbitraje: estibalXXXXX@hotmail.es

En el caso que la revisión de la facturación evidenciara nuevamente un error en la facturación, la compañía deberá reintegrar el importe resultante mediante transferencia, a efectuar en la cuenta bancaria en la que el reclamante tiene domiciliados sus pagos a la compañía.

3. En relación con la pretensión cuarta, en el transcurso de la audiencia el reclamante reformula su petición y la centra en la solicitud de devolución de uno de los cánones digitales por compra de dispositivos, concretamente el referido a la línea 67499XXXX.

Tras revisar las facturas que constan en el expediente, no es posible asociar el cargo emitido respecto de esta línea con ningún dispositivo, por lo que procede el reintegro del importe de 3,93€ emitido bajo el concepto "Canon Digital por Compra del Dispositivo", relacionado con la línea 67499XXXX.

El reintegro del importe de 3,93€ deberá efectuarlo la compañía en la misma cuenta bancaria en la que el reclamante tiene domiciliados sus pagos.

4. Finalmente, el Sr. XXXXX se reitera en su pretensión quinta y solicita que no se le aplique ninguna penalización si la empresa persiste en su actitud.



Respecto de esta cuestión, debe señalarse que el reclamante tiene derecho a que se cumplan las condiciones pactadas, entre las cuales se incluye el deber de la empresa de facturar conforme a los importes acordados.

En este sentido, ciertamente, un incumplimiento por parte de la compañía podría desembocar en que no resultara aceptable exigirle al cliente la observancia de un período de permanencia y el pago de una penalización en caso de baja anticipada.

No obstante, debe concluirse que no es procedente emitir, en términos genéricos y por avanzado, un pronunciamiento preventivo como cautela ante un hipotético futuro incumplimiento de la empresa.

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 2 y 3, Vodafone España, S.A.U., dispone de un plazo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo.

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 art. 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 art. 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