



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 26.2025

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U., empresa, que acude a la audiencia mediante escrito de fecha 7 de mayo de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El consumidor reclama que se emita el reembolso de facturación emitida por la empresa reclamada, con posterioridad a la aceptación de la contraoferta de la compañía de origen por una portabilidad a la empresa reclamada.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX, relata en su escrito de reclamación, que, a finales de septiembre de 2024, realizó portabilidad de servicios de telecomunicaciones a la empresa reclamada Vodafone. Pero Orange, la operadora de la que era cliente antes de realizar la portabilidad, le realizó una contraoferta, pocos días después, oferta que aceptó. Todo el proceso se produjo en el plazo de 2 días, del 24 al 26 de septiembre de 2024. Por lo cual se produjo una retroacción de la portabilidad efectuada.

Dicha cancelación, generó una facturación por parte de la empresa reclamada.

En ningún momento se negó el consumidor a abonar lo correspondiente y correctamente facturado. El problema es que con posterioridad, y ya siendo otra vez cliente de la operadora donante (Orange), Vodafone generó facturación sin prestar servicio alguno al Sr. XXXXX y ya terminada la relación contractual.

El Sr. XXXXX, por ello, reclama que se anule y devuelva las cantidades facturadas por servicios no prestados, que van del 26 de septiembre al 11 de diciembre de 2024.

A excepción de un cargo por instalación de fibra, que Vodafone reclamó y el consumidor abonó, asociado a un compromiso de permanencia de 12 meses en el contrato. Se adjuntan a la reclamación las facturas emitidas por la empresa reclamada.



Una vez tenida en cuenta la reclamación del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, la cual respondió a la misma mediante escrito de alegaciones de fecha 30 de enero de 2025, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa, una vez comprobados los hechos, informa que se ha procedido a tramitar una devolución de 87,63 euros, correspondientes a las cuotas facturadas entre el 26 de septiembre y el 11 de diciembre de 2024.

Así la cuantía de 37,80 euros anula parte de la cantidad pendiente de pago, mientras que los 49,83 euros restantes se abonarán por transferencia a la cuenta bancaria del cliente.

Se refiere la empresa, en cuanto al cargo por instalación de fibra, por incumplimiento del compromiso de permanencia en tarifa, no corresponde su anulación, siendo este correcto. Cargo que el consumidor ya abonó.

Se adjuntan facturas y contrato para su comprobación.

En un segundo escrito de 7 de mayo de 2025, con el cual se acude a la audiencia, la empresa se ratifica en lo expresado en su primer escrito de alegaciones. Añadiendo que la transferencia del importe de 49,83 euros a favor del consumidor, se ha realizado el 6 de febrero de 2025. Sin más que añadir a lo ya alegado.

CONCLUSIONES

Examinada la reclamación, las alegaciones y la documentación aportada por las partes, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Tras leer el escrito de alegaciones de la empresa, se reconoce la situación y se aceptan las pretensiones del Sr. XXXXX. Por lo que no cabe más que dictar laudo conciliatorio entre las partes, al haberse cumplido las pretensiones reclamadas por el consumidor.

Por todo ello, se dicta el siguiente:

LAUDO CONCILIATORIO

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios de equidad, legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:





ESTIMAR LAS PRETENSIONES DEL RECLAMANTE, dando dichas pretensiones aceptadas por la empresa reclamada por todo lo expresado anteriormente, y dándolas por cumplidas. Por lo que se acuerda el archivo del expediente objeto de este arbitraje con el laudo conciliatorio que aquí se declara.

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 25 de marzo de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

