



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 128/2025

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX que comparece a la audiencia telefónicamente.

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

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 7 de marzo de 2025, la reclamante manifiesta, en resumen, que en septiembre de 2023 viajó a República Dominicana. Cuando llegó recibió un SMS de Vodafone, informándole que debía desconectar el roaming para que no le cobraran 15€ diarios, por lo que compró una tarjeta SIM.

Al volver, se dio cuenta que el importe de la factura era más elevado de lo habitual. Llamó a la empresa y le respondieron que debía haber llamado antes de viajar y haber extraído la tarjeta SIM.

Reclamó en varias ocasiones y la empresa se negó a rectificar la factura, por lo que cambió a otra compañía y se ha negado a pagar.

Ha sido incluida en un listado de morosos.

PRETENSIONES

La reclamante formula sus pretensiones en los siguientes términos:

Que me quiten del listado de morosos ASNEF y no pagar lo que me han facturado de más.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa formula, en resumen, las siguientes alegaciones:

1. Mediante escrito de 21 de marzo de 2025, manifiesta que día 4 de abril de 2023, la reclamante contrató el combinado Vodafone One Ilimitada Básica (Fibra 600Mb), aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses y un compromiso de la misma duración por la instalación de la fibra.



Puesto que el servicio fue dado de baja día 10 de noviembre de 2023 a solicitud de la titular, se aplicó un cargo de 19,42€ en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia, y un cargo de 63,11€ en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia vinculado a la instalación de la fibra.

En noviembre de 2023 la entidad bancaria de la Sra. XXXXX devolvió la factura de 8 de octubre de 2023. La condición general 2.4 prevé la aplicación de un cargo por devolución de recibo.

Los cargos facturados en concepto de "Roaming Tarifa de Viaje Mundo" incluidos en la factura de fecha 8 de octubre de 2023 son correctos, en base al sistema del proceso de facturación y a la aplicación por defecto de un plan de precios de roaming.

La reclamante tiene un importe pendiente de pago de 222,37€, correspondiente a las facturas emitidas en octubre, noviembre y diciembre de 2023.

Los datos personales de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que, en su caso, hubieran sido incluidos por Vodafone.

2. Por medio de escrito de 19 de abril de 2025, la empresa alega que la Sra. XXXXX adquirió un compromiso de permanencia asociado a sus servicios, y que las facturas son correctas tanto en lo relativo a los consumos como a los costes aplicados, siendo tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación.

Se ha tramitado un abono de 45,01€, en concepto de "Roaming Tarifa de Viaje Mundo", correspondiente a la factura de 8 de octubre de 2023, que aminora el importe pendiente de 222,37€.

La reclamante presenta una cantidad pendiente de pago de 177,36€, cuya reconvencción solicita. Adjunta copia de las facturas pendientes.

La Sra. XXXXX ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo en el que, en su caso, hubiera sido incluida 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 primer lugar, procede señalar que la compañía manifiesta haber excluido los datos personales de la Sra. XXXXX de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que hubiera sido inscrita a instancias de la empresa.



De acuerdo con lo anterior, debe darse por satisfecha con anterioridad a la audiencia la solicitud de la reclamante referida la exclusión de sus datos del listado ASNEF.

Por otra parte, en relación con los importes adeudados, la empresa manifiesta que la Sra. XXXXX tiene pendientes de pago las facturas de 8 de octubre (96,56€), 8 de noviembre (71,55€) y 1 de diciembre de 2023 (85,93€).

En base a las mismas, la compañía entiende que la reclamante debe 222,37€, de los que detrae 45,01€ en relación con tres cargos emitidos bajo el concepto "Roaming Tarifa de Viaje Mundo" en la factura de 8 de octubre de 2023. Por ello, formula una reconvencción por importe de 177,36€.

No obstante, la suma de las tres facturas pendientes (96,56€, 71,55€ y 85,93€) no coincide con el importe de 222,37€ que sirve de base para formular la reconvencción, motivo por el cual no queda justificado tampoco el importe de 177,36€ reclamado.

En vista de los hechos expuestos y de la falta de congruencia entre los importes facturados y el reconvenido, se fijan los criterios siguientes, a fin de determinar la cuantía pendiente:

1. Considerando que no se evidencia el uso del servicio en roaming y teniendo en cuenta que la propia compañía no reconviene los cargos emitidos bajo el concepto "Roaming Tarifa de Viaje Mundo", procede descontar 45,01€ de la factura de 8 de octubre de 2023, emitida por un importe de 96,56€.
2. Cabe considerar que el impago de la factura de 8 de octubre de 2023 trae causa de la disconformidad de la reclamante por la facturación de cargos en concepto de roaming, cuya procedencia no ha quedado acreditada. Por ello, de la factura de 8 de noviembre de 2023, emitida por un importe de 71,55€, corresponde detraer la cuantía de 20,00€ del "Cargo por devolución de recibos".
3. En cuanto a la factura de 1 de diciembre de 2023, considerando que la controversia se origina en relación con unos cargos cuya procedencia no ha sido justificada y que la empresa no aporta ningún medio de prueba que acredite la ejecución de una instalación en el domicilio de la reclamante, del total de 85,93€ facturado, procede descontar 19,42€ (16,05€ más IVA) del concepto "Penalización Descuento con Permanencia (10 Nov)", y 63,11€ (52,16€ más IVA) del "Cargo por Instalación de Fibra (10 Nov)".
4. Se mantienen en las tres facturas el resto de cargos emitidos en concepto de cuotas y consumos que no han sido descritos en los puntos anteriores.

De conformidad con todo lo anterior y a resultas de aplicar los criterios expuestos, procede que la Sra. XXXXX abone a Vodafone España, SAU, un importe de 106,50€.



El pago de dicha suma deberá satisfacerse mediante transferencia bancaria a efectuar en la cuenta ES25 0049 1500 09 221931XXXX (Banco Santander) de titularidad de la compañía, debiendo indicar en el concepto de la imposición el siguiente texto: "Laudo exp. 128/2025".

El plazo del que dispone la Sra. XXXXX para abonar el importe de 106,50€ es de un (1) mes, a contar a partir del día 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 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