



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 144/2025**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia mediante videollamada.

**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 14 de marzo de 2025, la reclamante expone los hechos que seguidamente se transcriben:

*Hace unos días contraté un paquete de Vodafone, que incluía Internet, TV, línea de teléfono fijo (portabilidad) y dos líneas móviles (portabilidad). El contrato fue firmado con fecha 08 de febrero de 2025, presencialmente en una tienda de Vodafone.*

*Durante la activación de los servicios, algunos no terminaban de activarse, por lo que, después de haber llamado a Vodafone varias veces, decidí ir personalmente a la tienda donde contraté el servicio, para que me informaran del motivo. El resultado de esta visita fue una atención al cliente pésima recibida por la comercial que me atendió en ese momento, que la única solución que me ofrecía era que llamara a Vodafone ya que ella era comercial y no estaba para averiguar estas cosas. Viendo la atención recibida para la consulta de una simple duda que tenía con la activación de los servicios contratados, decidí cancelar mi contrato en ese momento con esta empresa.*

*Quiero informar también de que pedí una hoja de reclamaciones, la cual adjunto y que la comercial de la tienda, me amenazó con no admitir y sellarme la hoja sin que ella antes escribiera su versión. Finalmente admitió la hoja de reclamaciones pero porque incluso se personó la policía. Fue una situación lamentable.*

*Tras este incidente, solicité la baja inmediata por teléfono a Vodafone. El contrato quedó cancelado entre el 17 y 18 de febrero, dentro del plazo de 14 días naturales para cancelar un contrato de este tipo, según tengo entendido.*



## PRETENSIONES

La reclamante consigna la siguiente pretensión en su solicitud de arbitraje:

*Al tratarse de una cancelación dentro del plazo estipulado, solicito el reembolso total de la factura que me han enviado, ya que no debo pagar ningún tipo de instalación, penalización y considero que me he visto perjudicada por el mal servicio prestado por dicha empresa.*

## ALEGACIONES DE LA EMPRESA

1. Mediante escrito de 28 de marzo de 2025, la empresa manifiesta que día 6 de febrero de 2025 la reclamante contrató el combinado Vodafone Móvil 100GB + Fibra 600Mbps, Router Vodafone Wi-Fi 6 Station, una línea móvil Vodafone Móvil 100GB y el Servicio Vodafone TV: Vodafone TV con Max, Disney+ y Prime, Netflix - Estándar con anuncios y el Alquiler Decodificador Vodafone TV, aceptando un compromiso de permanencia en el servicio, un compromiso de por la instalación de la fibra y un compromiso de permanencia vinculado a un descuento mensual permanente por 12 meses.

Puesto que dicho servicio fue dado de baja día 20 de febrero de 2025 a solicitud de la titular, se aplicó un cargo de 1,96€ en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia vinculado al servicio, un cargo de 2,52€ en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia vinculado al descuento, y un cargo de 145,47€ en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia vinculado con la instalación de la fibra.

Adjunta factura, contrato y certificado electrónico para su verificación, no procediendo la devolución de los importes reclamados.

Por medio de escrito de 24 de abril de 2025, la empresa alega que día 20 de febrero de 2025 se procedió a la desconexión de los servicios 60566XXXX, 65303XXXX, Línea Fijo, Vodafone Fibra y Vodafone TV.

2. Día 6 de febrero de 2025, la Sra. XXXXX, aceptó un contrato para los servicios mencionados donde se registra un compromiso con un "Cargo por baja anticipada 12 meses/149,99€ máx.", informándose que "En caso de baja del Servicio de Fibra antes de 12 meses se aplicará el importe que corresponda de manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado".

Dicha contratación fue aceptada mediante verificación electrónica a través del móvil 65303XXXX en el que el usuario final firmó el contrato pulsando el botón de firma, en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Adjunta copia. Se han anulado los cargos por "Penalización Descuento con Permanencia en Servicio" y "Penalización Descuento con Permanencia" registrados en la factura de 22 de febrero de 2025.



En el mes de febrero la entidad bancaria de la reclamante procedió a devolver la factura emitida día 22 de febrero de 2025.

Teniendo en cuenta la anulación de los importes mencionados y la devolución de la factura, queda pendiente de pago la cantidad de 145,54€, correspondiente al "Cargo por Instalación de Fibra", cuya reconvención solicita.

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.

## **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. Aporta la empresa una factura emitida el 22 de febrero de 2025, de 168,55€, que incluye el concepto "Cargo por Instalación de Fibra (20 Feb)" por un importe de 122,22€ más IVA.

Respecto de dicho concepto, la compañía reclama 145,54€, remitiéndose al contrato suscrito y alegando que, en relación con la instalación, se registra un compromiso de 12 meses con un cargo máximo por baja anticipada de 149,99€. Al respecto, la reclamante declara durante la audiencia que su domicilio ya disponía de una instalación de fibra con anterioridad a la contratación de servicios con Vodafone, y que el técnico de la compañía se limitó a sustituir los equipos de los que disponía por los de la empresa reclamada.

En este sentido, cabe señalar que la mera sustitución de los dispositivos no puede resultar en ningún modo equiparable a lo que comúnmente puede entenderse como instalación de fibra óptica, máxime cuando -más allá de la desproporción que supondría el importe facturado por el mero hecho de sustituir los equipos- la compañía no aporta ningún parte o documento que pruebe que se ejecutó la instalación y justifique el cargo.

2. Acerca de la falta de activación de la totalidad de los servicios contratados que denuncia la reclamante en su solicitud de arbitraje, no emite la empresa ningún pronunciamiento.
3. En relación con el contenido estricto de las pretensiones de las partes, es preciso poner de relieve que, si bien la Sra. XXXXX reclama el reembolso del importe de la factura de 22 de febrero de 2025, la empresa formula su reconvención sosteniendo que la entidad bancaria de la reclamante procedió a la devolución de dicha factura. En este sentido, cabe señalar que la empresa no aporta ningún documento que acredite que el pago de la factura en cuestión fue retrocedido.



Por su parte, en la fecha de la audiencia la reclamante aportó un documento de "Adeudo recibido" emitido por su entidad bancaria referido a un cargo de 28 de febrero de 2025 por un importe de 168,55€ (importe que coincide con el de la factura de 22 de febrero de 2025), figurando la compañía como entidad emisora.

Asimismo, aporta la reclamante un documento de "Transferencia recibida" emitido por su entidad bancaria, de acuerdo con el cual la empresa, día 1 de mayo de 2025, le habría abonado un importe de 23,01€. En este escenario, es preciso apuntar que el resultado de detraer 23,01€ al total facturado de 168,55€ es de 145,54€, importe coincidente con el reconvenido por la empresa y con el solicitado por la reclamante en el transcurso de la audiencia.

De acuerdo con lo anterior, si la factura de 168,55€ hubiera sido devuelta y, además, la empresa transfirió a la reclamante 23,01€, no es posible seguir el hilo conductor por el cual la empresa reclama un pago de 145,54€.

En vista de todo lo expuesto, a falta de prueba que acredite que la factura objeto de controversia fue devuelta y tomando en consideración la documentación aportada por la Sra. XXXXX, se ESTIMA la pretensión, por lo que procede que Vodafone España, S.A.U., reintegre a la reclamante un importe de 145,54€. El reintegro de dicho importe deberá ser satisfecho por la empresa mediante transferencia a efectuar en la cuenta bancaria en la que la reclamante tenía domiciliados sus pagos a la compañía cuando era cliente de la misma. El plazo del que dispone la empresa para hacer efectivo el pago es de un máximo 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 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