LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 211/2021

En Palma de Mallorca, a día 27 de mayo de 2021, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Francesc Artigues Ramis
VOCALES: D. Pere Llinàs García
D. Alfonso Rodríguez Sánchez

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España S.A.U quien comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 28 de abril de 2021.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante menciona que Vodafone le dio una mala información al contratar. Tenía dos líneas de prepago con la tarifa MiPais activada y que hacía poco que había recargado 15€ (se entiende que los que costaba el servicio mi país). Le indican que no va a perder esos 15€ y que la línea se añadiría al paquete cuando se terminara el mes (se debe entender de nuevo relacionado con la duración de los 15e recargados para la tarifa mi país, que dura 4 semanas según la web).

La controversia surge cuando le cobran las llamadas internaciones efectuadas, en lugar de incluirlas en el bono mi país, y le llega una factura de 244,43€.

La reclamante ha estado haciendo pagos parciales.

La empresa en sus alegaciones indica que las facturas son correctas pues se han efectuado llamadas y que la reclamante presenta una cantidad pendiente de pago de 828,75€ por las facturas de marzo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2020 que expresamente reconvienen.

PRETENSIONES:

1. Solicita una solución.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por ambas partes este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

El Colegio analiza la pretensión que consiste en facilitar una solución, y se estima, pues se analizarán las facturas y se calculará qué importe debe la reclamante.

En relación a la contratación, primer punto a analizar, se hace constar que por una parte la reclamante no debió ser muy clara cuando explicó al comercial en qué consistía la recarga de 15€ efectuada y en que tenía activado el bono Mi País, pero por otra parte el comercial que le atiende debe suponerse experto, y en equidad, si estos árbitros han podido entender a la reclamante, también debió hacerlo el comercial. Y más cuando rápidamente se constata en la web de Vodafone que existe una tarifa de prepago que se recarga cada 4 semanas y que por 15€ al mes permite llamar 800 minutos (incluye todas las llamadas, no sólo las realizadas al extranjero).

Por este motivo, el comercial que pasó la línea de prepago a contrato debió haber activado el mismo tipo de bono o al menos preguntar a la reclamante si quería mantenerlo.

El bono para contrato es distinto, y en este caso son 6€ cada 80 minutos y como debería haberse activado, en equidad, se van a recalcular las facturas pendientes reduciendo el coste de las llamadas al extranjero a este importe pues este árbitro considera que el comercial que le atendió debería haber activado el bono.

La empresa reconviene las facturas de marzo (244,43€), junio (124,38€), julio (214,84€), agosto (322,54€), septiembre (116,97€), y octubre (44,59€)

Por otra parte la reclamante ha demostrado haber hecho pagos parciales, que son:

29-jun	59
07-jul	60
06-ago	60
04-sep	60

La suma de las facturas emitidas, menos los pagos a cuenta, dan un total de 828,75€, exactamente la cantidad reconvenida, por lo que se considera cierta.

JUNTA ARBITRAL
C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 78 49 96

Con estos antecedentes se procede a analizar si de las facturas hay que descontar algún importe.

De la factura de marzo, la reclamante desde la línea 66693xxxx ha usado 38'32" por los que debería haber pagado 6€ y no 51,84€ más IVA. Desde la línea 67111xxxx ha usado 80'59" por los que debería haber pagado 12€ y no 112,33€ más IVA.

En las demás facturas no se observan cargos por llamadas internacionales, sino por superar los 200 minutos al mes contratados. Se observa que la tarifa está bien aplicada y que las llamadas a los números incluidos en el contrato no se tarifican.

Por ello, al importe reconvenido de 828,75€ se debe descontar el importe facturado en exceso el mes de marzo, que asciende a 180,64€ (las llamadas facturadas menos los bonos que deberían haberse cobrado). Así, el importe pendiente de pago que este Colegio acepta de la reconvención formulada asciende a 648,10€.

La reclamante dispondrá de 6 meses para hacer frente a dicho importe, plazo fijado en equidad al ser seis las facturas pendientes. Puede pagar con una o varias transferencias emitidas al número de cuenta ES25 0049 1500 09 22193XXXXX. Si elige la segunda opción, en cada transferencia debe indicar "laudo 221/21, parte 1", "parte 2", "parte 3" y así sucesivamente.

Este laudo ha sido dictado por UNANIMIDAD de los miembros del Colegio.

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 Colegio Arbitral en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 27 de mayo de 2021

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

Pere Llinàs García Alfonso Rodríguez Sánchez

JUNTA ARBITRAL
C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 78 49 96