



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 343/2023

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U. que comparece en este trámite mediante escrito de alegaciones de fecha 3 de mayo de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el 16 de diciembre de 2022 aceptó una oferta telefónica de Vodafone que consistía en un pack de dos líneas móviles, fibra y televisión por un precio comercial de 70€ pero el precio final era de 30€ al mes IVA incluido.

Al realizarse la instalación la compañía le confirmó que no existía la promoción de 30€ y que el contrato firmado era de 70€ pero adjunta grabación en la que se le explica la posibilidad de cambio una vez firmado el contrato.

La empresa alega que una vez revisados los hechos el 13 de marzo de 2023 abonó a la reclamante 16,01€ en concepto de diferencia de cuota aplicada en las facturas. También adjunta grabación.

PRETENSIONES:

Única: el cumplimiento de las condiciones contratadas de 30€ el pack de servicios de dos líneas móviles, televisión y fibra, reducción del coste del contrato o desistimiento sin costes adicionales.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes se ESTIMAN las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, debe fijarse la fecha de la contratación. Según consta en un contrato aportado al expediente, coincide con la indicada por la reclamante, es decir, el 16 de diciembre de 2022.



En segundo lugar, procede establecer la tarifa aplicable. Según la grabación aportada por la compañía, se indica que es de 70€ al mes, aunque ascendía a 71€ por un antivirus gratuito durante los tres primeros meses, que podía darse de baja cuando deseara la reclamante. También se indica que la fecha más próxima para realizar la instalación es un lunes día 19, lo que coincide con diciembre de 2022.

Ahora bien, el reclamante también aporta una grabación en la que otro agente de Vodafone enumera los servicios y la cuota, que es de 30€, a pesar de que la primera facturación tendría un importe de 70€ como mecanismo para incluir a la reclamante como cliente cartera y aplicarle un descuento del 60% siendo así 30€ de tarifa. También le da instrucciones para una próxima comunicación y eventual contratación, con el fin de poder aplicar la rebaja.

Así pues, este árbitro considera correcta la versión de la Sra. XXXXX al haber firmado el contrato de 70€ bajo la promesa o expectativa cierta de que se le aplicaría el descuento y pagaría 30€ de cuota.

En tercer lugar, es preciso señalar que la reclamante ya no es clienta de Vodafone. En consecuencia, carece de sentido resolver obligando al cumplimiento de las condiciones contratadas de 30€ el pack de servicios de dos líneas móviles, televisión y fibra o la reducción del coste del contrato.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

Vodafone, en el plazo máximo de un mes a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo, deberá devolver a la reclamante lo cobrado que exceda de la cuota de 30€ (excepto consumos o servicios no incluidos).

Vodafone no podrá cobrar cuantía alguna en concepto de penalización, costes de instalación o análogos, ya que la baja del contrato fue motivada por su incumplimiento. Si los hubiere cobrado, deberá devolverlos a la reclamante en el plazo indicado en el párrafo anterior.

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.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 30 de mayo de 2023

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez