



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 620/2025

PARTES

Reclamante: D. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante alega que la operadora, en fecha 1 de agosto de 2025, mediante llamada telefónica, le hizo una oferta comercial que consistía en contratar el servicio de suscripción de la plataforma de entretenimiento Netflix a través de la misma, obteniendo un descuento por esa contratación.

El reclamante aceptó la oferta e inmediatamente le enviaron un SMS en el que se informaba que la operadora había dado de baja el servicio de "Vodafone Secure Net" de las dos líneas contratadas por el reclamante.

El reclamante, al apreciar que se habían dado de baja dos servicios que tenía contratados canceló de forma inmediata el servicio de suscripción de la plataforma de entretenimiento en la misma fecha.

En fecha 10 de septiembre de 2025, la operadora emitió factura nº YE25-003242XXX del período del mes de agosto por importe de 95,63€, incluyendo la cuota del servicio de suscripción de la plataforma, con concepto Netflix Estándar Anuncios por importe de 5,78€.

Se adjunta pago por importe de 90,64€, correspondiente al importe que, según las facturas aportadas, le correspondía pagar por la contratación de los servicios.

Asimismo, el reclamante indica que le ha causado unas considerables molestias, angustia al verse engañado por Vodafone y zozobra ante "amenazas" de dar de baja los servicios si no pagaba la factura.



En fecha 15 de octubre de 2025 tiene entrada en esta Junta Arbitral una ampliación de la reclamación por hechos nuevos pues, en fecha 1 de octubre de 2025, el reclamante recibió un SMS de la operadora en el que se informa textualmente que "En las próximas horas suspenderemos tus servicios. Coste de pago reconexión 10,89€. Realiza el pago pendiente de 4,99€".

De forma inmediata el reclamante efectuó el pago de la deuda pendiente por importe de 4,99€, causando una profunda sensación de impotencia e indefensión como consecuencia del abuso de posición dominante ejercida por la operadora.

En fecha 9 de octubre de 2025, la operadora emite factura nº YE25-003667XXX en la cual se incluye un cargo por devolución de recibos por importe de 20€, el cual es pagado por el reclamante.

El reclamante indica que está totalmente indefenso ante estas circunstancias dado que el uso recurrente de la operadora de amenazar con cortes de servicios por impago.

PRETENSIONES:

1. Declare que Vodafone debe devolver la cantidad de 4,99€.
2. Declare que Vodafone debe devolver la cantidad de 20€ de la factura de septiembre de 2025.
3. Declare que Vodafone debe indemnizar los daños y perjuicios causados por los hechos objeto de este arbitraje y que ascienden a 300€.
4. Condene a Vodafone a estar y pasar por las anteriores declaraciones y, en consecuencia, la condene a pagarme la cantidad de 320,99€.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

En fecha 22 de octubre de 2025 tiene entrada en esta Junta Arbitral escrito de respuesta a las alegaciones realizadas por la operadora en el que se indica lo siguiente:

Se informa que los servicios de Secure net no constan desactivados, sino que tiene un descuento en su cuota hasta el 1 de diciembre de 2025.

Se comunica que la suscripción al servicio de Netflix realizada a través de su operador consta cancelada. Expuesto lo anterior, se pone en conocimiento que en la misma fecha del escrito de alegaciones realizan el abono, como garantía de calidad, de importe 26,99€ impuestos indirectos incluidos en referencia a la cuota del servicio Netflix que aparece en la factura emitida el día 1 de septiembre de 2025, y al cargo por devolución de recibo que aparece en la factura emitida el 1 de octubre de 2025, en la cuenta bancaria del reclamante.



Asimismo, se confirma que la cuota de los servicios contratados a partir del 1 de diciembre de 2025 volverá a ser la que el reclamante tenía contratada antes de agosto de 2025.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones escritas presentadas por la parte reclamada y oído el reclamante en audiencia, se dicta LAUDO PARCIALMENTE ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Para resolver el presente supuesto de una manera ordenada, se procede a analizar las pretensiones del reclamante de manera individualizada.

1. Pretensión relativa a la devolución de los cargos facturados de forma indebida, (puntos 1 y 2 de las pretensiones del reclamante).

Se solicita la devolución de las siguientes cantidades:

- El importe de 4,99€ en concepto de Netflix Estándar Anuncios en relación con la factura nº YE25-003242XXX emitida el 10 de septiembre de 2025 con período de facturación del 1 al 31 de agosto de 2025.
- El importe de 20,00€ en concepto de cargo por devolución de recibos en relación con la factura nº YE25-003667XXX emitida el 9 de octubre de 2025 con período de facturación del 1 al 31 de septiembre.

En el escrito de respuesta de alegaciones presentada por la parte reclamada, se indica que se ha realizado un abono como garantía de calidad, de importe de 26,99€ impuestos indirectos incluidos por la cuota del servicio de Netflix relativa a la factura emitida el día 1 de septiembre de 2025, y al cargo por devolución de recibo que aparece en la factura emitida el 1 de octubre de 2025.

Sin embargo, no presenta documento acreditativo alguno de abono a la cuenta corriente del reclamante.

Oído el reclamante en la audiencia realizada en fecha 5 de febrero de 2026, se confirma la recepción del pago por importe de 26,99€.

Por todo ello, se concluye que los importes fueron cobrados de forma indebida por la empresa operadora. Aun así, queda acreditado el reintegro en su totalidad, por lo que no existe cantidad alguna pendiente de abono al reclamante, en relación con estos dos conceptos.



2. Indemnización por daños y perjuicios causados por los hechos objeto de este arbitraje por importe de 300€, (punto 3 de la pretensión del reclamante).

Oído el reclamante en la audiencia, añade a su escrito de alegaciones y hechos nuevos que ha aportado la documentación oportuna para acreditar la indemnización por daños y perjuicios al haber sufrido ciertas molestias. Pide una indemnización por importe de 300€ al no estar en las mismas condiciones en las que se encontraba antes de la llamada comercial de la operadora. Además, fue la operadora quien ofreció un servicio que el reclamante no había pedido y éste es el único perjudicado en todo este asunto.

Analizadas las circunstancias descritas en los escritos del reclamante y atendido lo expuesto en la audiencia, esta árbitra, si bien es consciente de que la situación puede generar molestias para el reclamante, considera que no es suficiente la mera afirmación de haber sufrido molestias, angustia y zozobra, sino que deben aportarse pruebas suficientes para poder valorar un daño moral real. En el presente caso, el reclamante no ha proporcionado elementos de pruebas suficientes para poder realizar una adecuada valoración del daño. En consecuencia y, conforme a lo dispuesto en el artículo 44.2a) del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, esta árbitra no entra a conocer del fondo del asunto, al no disponer de elementos indispensables para su adecuada resolución, quedando expedita la vía judicial para el reclamante.

Por lo tanto, esta árbitra RESUELVE en equidad:

Se consideran satisfechas la primera y segunda pretensión de la parte reclamante, en la que se ha reintegrado la totalidad de los importes cobrados de forma indebida. Asimismo, en relación con la tercera pretensión, no se entra en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá