



LAUDO ARBITRAL

Expediente: 466/25

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI: XXXXXXXXX.

Reclamada: VODAFONE, S.A.

Objeto de la reclamación:

Valorar si procede el cobro efectuado por el servicio después de una portabilidad que fue desistida por el cliente a los dos días de solicitarla.

Pretensiones:

Que le sea devuelto por Vodafone que le ha sido facturado, por un servicio que no ha recibido.

Ser baja de cualquier contrato con la compañía Vodafone.

Hechos

1 - El demandante indica que en el mes de junio del 25 solicito la portabilidad a Vodafone, S.A. desde otra compañía, pero al ver que tenía en esta última, anulo en unas 24 horas dicha solicitud.

2- Que le han cobrado varias facturas, aporta extracto de cuenta donde figuran dos anotaciones de Vodafone, una de 30/06/25 de 12,40 euros y otra de 31/07/25 de 34.80 euros.

3- En respuesta al escrito de la Sra. XXXXX, la compañía Vodafone indica que, tras revisar los hechos expuestos, a fecha 8 de agosto del presente año, se procedieron a la desactivación definitiva de los servicios. Que seguidamente ese mismo día tramitaron un abono de importe 34,80€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la cuota mensual generada en la factura emitida con fecha del 22 de julio de 2025, el cual fue reembolsado, mediante ingreso, en la misma cuenta bancaria en la que la Sra. XXXXX, tenía domiciliados sus pagos con la empresa, con fecha de orden de pago el 13 de agosto de 2025. Asimismo, refieren, que, en la fecha de este escrito, han realizado un nuevo abono de cantidad 19,08€, impuestos indirectos incluidos, por el mismo concepto que el anterior y por el recibo generado tras la baja, de fecha emisión 15 de agosto de 2025, siendo, al igual que el anterior, próximamente reembolsado en la citada cuenta bancaria.

4- Este árbitro, dado que en el escrito de respuesta a la reclamación no se hacía referencia a la devolución de 12, 40 euros, facturados el 30/junio/25, sino a otro abono de 19.08 euros, referido a la facturación de agosto 25, solicitó a la Junta Arbitral, que contactaran con la demandante, para comprobar, si había recibido todo el dinero que había sido cobrado. Según la Junta Arbitral, la demandante, contestó que le había sido devuelto todo el dinero.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente, y en conformidad al art 38 del RD 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, procede dictar un LAUDO CONCILIATORIO.

En base, a que la empresa ha dado respuesta a las pretensiones de la demandante, reintegrando el dinero cobrado y desactivando de forma completa el servicio

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 árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a fecha de la firma digital.

EL ÁRBITRO

Rafael Palmer Juaneda.