



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 661/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone Servicios, S.L.U., con NIF B8753XXXX.

Ambas partes comparecen por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Expone la reclamante en su solicitud de arbitraje que, en la factura de septiembre de 2025, la compañía cargó 30,15€ en relación con la línea 66657XXXX en concepto de mensajes "SMS Especial", remitidos entre los días 5 y 13 de septiembre de 2025 por un importe de 1,20€ cada uno, figurando en la descripción "Servicio Premium Tarificación Adicional GO4MOVIL". Constan tres mensajes diarios a la misma hora. En el terminal al que pertenece la línea no aparece ningún registro de haberse remitido dichos mensajes.

Entiende la reclamante que se trata de un fraude, que la compañía no ha hecho nada para evitarlo, y que se desestimó la reclamación telefónica efectuada día 15 de octubre de 2026 con número de registro 2541076XXXX.

PRETENSIONES

Devolución del importe de 30,15€ facturados en concepto de dichos SMS.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de comparecencia fechado el 16 de marzo de 2026, la compañía manifiesta, en resumen, que el proceso de facturación empleado por Vodafone es un sistema automático que detecta los tráficos asociados a consumos que se han ido cursando dentro de cada período de facturación.

Los servicios de SMS Premium reclamados que aparecen en las facturas de octubre y noviembre de 2025 son correctos y los tráficos asociados han sido realizados desde la tarjeta Sim del servicio 66657XXXX.

No obstante, la empresa ha gestionado un abono de 72,60€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a los cargos de SMS Premium facturados en octubre y noviembre de 2025, cantidad que será ingresada en la cuenta bancaria de la Sra. XXXX.



LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, procede formular las siguientes consideraciones:

En su escrito de comparecencia, la compañía declara haber gestionado en favor de la Sra. XXXXX un abono de 72,60€ en relación con los cargos por SMS Premium facturados en octubre y noviembre de 2025.

Examinadas las facturas emitidas en fecha de 1 de octubre y 1 de noviembre de 2025, se constata que el importe referido se corresponde con la suma de los SMS facturados bajo la modalidad "Servicio Premium Tarificación Adicional".

Por consiguiente, se aprecia que la solicitud de la reclamante ha sido atendida por parte de la empresa con carácter previo a la fecha de la audiencia, por lo que procede la emisión de un laudo conciliatorio, de conformidad con el artículo 38 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, dando por terminadas las actuaciones.

En el supuesto de que en la fecha en la que se notifique el presente laudo la compañía no hubiera procedido al abono del importe de 72,60€, se fija un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación, para que Vodafone Servicios, SLU efectúe el reintegro.

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