



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 709/2025

PARTES

Reclamante: D^a XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone Servicios, S.L.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 6 de marzo de 2025 la interesada, mediante llamada telefónica, contrató la portabilidad con la empresa reclamada. No obstante, al día siguiente, recibió una contraoferta de su antigua compañía, en la que le ofrecía mejores condiciones por lo que, decidió quedarse con su antigua compañía telefónica.

Pese a que la empresa llegó a instalar los terminales, la interesada procedió a su devolución dentro del plazo legal de 14 días naturales. Se aporta documento, de fecha 12 de marzo de 2025, en el que se retorna un paquete desde la oficina de Inca a una empresa vinculada con la empresa reclamada.

En fecha 14 de marzo de 2025 la empresa reclamada cobra a la parte interesada un importe de 149,99€, en relación con la factura núm. YE25-000970XXX en concepto de "Cargo por instalación de Fibra (6mar)".

La interesada solicitó la devolución del recibo, por lo que no se llegó a pagar el importe. Devuelto el recibo, la interesada recibió constantemente, y varias veces al día, llamadas telefónicas de la empresa reclamada en las que se informaba que, en caso de no proceder al pago del importe supuestamente debido, procederían a interponer una demanda judicial.

Finalmente, en fecha 10 de octubre de 2025 ASNEF comunica a la parte interesada que la empresa reclamada le había dado de alta en el fichero ASNEF por el impago de 149,99€ contratados por ésta.



PRETENSIONES:

1. Que se manifieste que no adeuda 149,99 euros.
2. Que se dé de baja a la interesada del fichero de morosos.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada manifiesta que, han procedido a la emisión de un abono de importe de 149,99 euros correspondientes a la factura con fecha 8 de marzo de 2025, que se utilizará para aminorar deuda pendiente, quedando la interesada al corriente de pagos frente a la empresa reclamada.

Junto las alegaciones se adjunta factura por importe de 149,99 euros y una factura rectificativa de -26,03 euros en concepto de modificación base imponible de créditos total o parcialmente incobrables, en la que se indica que queda anulada la cuota de IVA inicialmente repercutida.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia a la parte reclamante, se dicta LAUDO ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

La empresa reclamada, al haber emitido un abono del importe de 149,99 euros a la interesada manifiesta su conformidad con los hechos expuestos en este procedimiento.

Asimismo, no está de más recordar que, el consumidor dispone de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento. El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos.

Por todo ello, esta árbitra RESUELVE en equidad, ordenar a la empresa Vodafone Servicios, S.L.U. que:

- Emita una factura rectificativa por la que quede anulada la deuda de 149,99€ y no sólo los 26,03€ de IVA.
- Y, proceda de inmediato, a dar de baja a D^a XXXXXXXXXX de los ficheros ASNEF.



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