



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXpte. N° [REDACTED]

En Sevilla, siendo las 17,30 horas del día 8 de marzo de 2023 se constituye el órgano arbitral unipersonal, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

D^a. [REDACTED], en representación de la Excm. Diputación de Sevilla.
Actuando como Secretaria de la Audiencia: D^a. [REDACTED]

Y las partes:

RECLAMANTE:

D^a. [REDACTED], mayor de edad, con NIF [REDACTED], y domicilio en C. [REDACTED], CP.41500, perteneciente al municipio de Alcalá de Guadaira, Sevilla, quien no compareció personalmente, ni mediante representante, al acto de audiencia.

RECLAMADO:

[REDACTED], con CIF [REDACTED], y domicilio en Avda. [REDACTED], C.P. 28042, perteneciente al municipio de Madrid, no asistiendo representante alguno de ésta al acto de audiencia, excusando, no obstante, su inasistencia al encontrarse de viaje.

OBJETO:

El objeto de la presente reclamación lo constituye la disconformidad de la parte reclamante con el servicio prestado por [REDACTED], al no haber cumplido, a su juicio, con el ofrecimiento efectuado, por lo que solicita su cumplimiento o una compensación por tal motivo.

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	[REDACTED]	Firmado	28/03/2023 12:59:25	
Observaciones	[REDACTED]	Firmado	28/03/2023 10:02:27	
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	1/4	

Iniciada la audiencia, no pudo exhortarse a las partes a que alcanzaran una conciliación, al no asistir al acto de audiencia ni la parte reclamada ni la reclamante, por lo que se entró en el estudio de la controversia.

ANTECEDENTES DE HECHO

En relación con el objeto del presente arbitraje, la Sra. [REDACTED] presenta, en primer lugar, Hoja de Quejas y Reclamaciones ante la Junta de Andalucía, y posteriormente Solicitud de Arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo Territorial de la Diputación de Sevilla, órgano competente en la materia, en la que se explican los hechos, tal y como constan en el expediente, adjuntándose la documentación relativa a su reclamación.


En este sentido, por la Sra. [REDACTED] pone de manifiesto los hechos que motivan la controversia, que se concreta en el ofrecimiento por [REDACTED] de una línea con datos ilimitados a coste 0€, durante 24 meses, y un router 4G, por importe de 1€ al mes por el mismo tiempo, encontrándose, sin embargo, con que la línea no tiene datos y que la cuota del router es de 1,5€, por lo que considera que es un engaño, habiendo procedido, asimismo, a la devolución del mismo.

Solicita la reclamante: “Que la línea ofrecida con datos ilimitados se me ofrezca con el descuento que me dijeron en su lugar una compensación con el servicio One Number sin coste por el engaño.(...)”.

En cuanto a la parte reclamada, Vodafone, respecto a la que existe Convenio debidamente formalizado de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, constan en el expediente escritos de fecha 17 de julio de 2022, y de 113 y 20 de febrero de 2023, de los que cabe destacar los siguiente: *”Una vez analizados los hechos, deseamos informarle que tal y como se indica en el contrato, esta tarifa es autogestionable, al tener que realizar la activación de los bonos de datos ilimitados a máxima velocidad a través de la app Mi [REDACTED]”.*(Escrito de 17 de julio).

“(...) queremos informar a la Sra. [REDACTED] que, lamentablemente, la oferta que indica

Código Seguro De Verificación:	Estado	Fecha y hora
Firmado Por [REDACTED]s	Firmado	28/03/2023 12:59:25
[REDACTED]	Firmado	28/03/2023 10:02:27
Observaciones	Página	2/4
Url De Verificación [REDACTED]		



en su reclamación no estaba vigente en el catálogo de [REDACTED] en el momento en el que se realiza y fue ofrecida por error comercial. Las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que figuran en el resumen de compra que se facilita al cliente en el momento de la contratación que el cliente tiene disponibles para su consulta en el área privada de Mi [REDACTED].

En este sentido comprobamos que con fecha 20 de junio de 2022 se tramitó la activación de una nueva línea de datos asociada al producto “Internet Segundas Residencias Flexible” y el envío de un dispositivo modelo [REDACTED] R219 vinculado a un pago a plazos.

Asimismo, informarle a Dña. [REDACTED] que en la misma fecha se le notificó que no era posible la aplicación de la oferta indicada, por lo que se tramitó la anulación del pago a plazos una vez devuelto el citado dispositivo con fecha 30 de junio de 2022, y no se llegó a tramitar el alta de la nueva línea de datos”.(Escrito de 13 de febrero). Respecto a este escrito la reclamante muestra su disconformidad a través de correo electrónico dirigido a la Junta Arbitral Provincial de Consumo el día 17 del mismo mes.

“(…)Por otra parte se le notificó que no era posible la aplicación de la oferta indicada, por lo que se tramitó la anulación del pago a plazos una vez devuelto el citado dispositivo con fecha 30 de junio de 2022, y no se llegó a tramitar el alta de la nueva línea de datos.

Es por ello que al no llegar a activarse ni la línea ni el pago a plazos, no se ha emitido ninguna factura con cargos por ninguno.

Por último, ponemos sen su conocimiento que con fecha de hoy de ha aceptado una nueva oferta, sin incluir ningún servicio de similares características al reclamado.” (Escrito de 23 de febrero).


ALEGACIONES Y PRUEBAS

Al no asistir al acto de audiencia ni la parte reclamada, [REDACTED], ni la reclamante, Sra. Mejías, no se aportan nuevas alegaciones ni pruebas distintas a las que se recogen en el expediente.

CONSIDERACIONES

A la vista de las manifestaciones y pruebas aportadas, esta Árbtrita considera acreditado en la documental que obra en el expediente, que aún habiéndose generado

Código Seguro De Verificación:	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Firmado	28/03/2023 12:59:25
Observaciones	Firmado	28/03/2023 10:02:27
Url De Verificación	Página	3/4



molestias a la reclamante por lo acaecido, no se ha generado ningún gasto a la misma al no llegar a activarse la línea ni el pago a plazos.

FALLO

Por todo ello, y en virtud de lo anteriormente expuesto, esta Árbitra, a su leal saber y entender, resuelve **desestimar** la pretensión de la parte reclamante, Dña. M^a. [REDACTED] contra la reclamada, [REDACTED] S.A.U.

No obstante lo anterior, [REDACTED] deberá de adoptar las medidas que procedan a fin de evitar que situaciones similares puedan acontecer con otros usuarios, y no provocar las molestias ocasionadas como en el presente caso.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo.

Contra el presente Laudo las partes solamente podrán ejercitar acción de anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia, dentro de los dos meses siguientes a su notificación de acuerdo con lo establecido en los arts. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo la Árbitra arriba indicada, ante el Secretario del órgano arbitral.

LA ÁRBITRA

Fdo: [REDACTED] o

LA SECRETARIA DE LA AUDIENCIA,

Fdo: M. [REDACTED].

Código Seguro De Verificación:	Estado	Fecha y hora
Firmado Por [REDACTED]	Firmado	28/03/2023 12:59:25
[REDACTED]	Firmado	28/03/2023 10:02:27
Observaciones	Página	4/4
Url De Verificación [REDACTED]		

