



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 1 /2026

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: VODAFONE SERVICIOS, S.L.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cobro indebido de dispositivo. Falta de información en la contratación.

El reclamante expone que el 1 de febrero de 2023 contrató con la mercantil reclamada el servicio de telefonía. El 5 de septiembre de 2025 la operadora contactó con él por teléfono para ofrecerle elegir entre una televisión plana de 32" o un iPad a cambio de renovar su contrato con un compromiso de permanencia durante 24 meses. De manera reiterada preguntó si sólo se trataba de esas condiciones y le confirmaron que sí, por lo que aceptó la oferta y eligió una televisión a cambio del compromiso de permanencia de 24 meses sin coste adicional. No obstante, la empresa incrementó en 0,97€ el importe de la facturación mensual, con un coste total de 29,86€. Contactó con atención al cliente en dos ocasiones y confirman que se trata de una cantidad con la que pagar a plazos la televisión, pero en ningún momento se le informó en el momento de la contratación de que la oferta suponía un coste nuevo.

PRETENSIONES:

1. Que se anule la renovación del contrato por vicio del consentimiento, por falta de decisión libre e informada, y por darse circunstancias que inducen al error.
2. Rescisión del contrato principal con la reclamada.
3. Devolución de un número de línea.
4. Rectificación de las facturas de octubre y noviembre de 2025, con importe de 28,89€.
5. Eliminación o exclusión de cualquier posible fichero, listado o base de datos por insolvencia.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada contesta en su escrito de alegaciones de 21 de abril de 2026 que han procedido a anular las cuotas pendientes de pago del citado dispositivo. Asimismo, las cuotas ya abonadas serán reembolsadas en la misma cuenta bancaria en la que el reclamante tiene domiciliados sus pagos con Vodafone.

En segundo lugar, han procedido a anular el compromiso de permanencia vigente, por lo que podrá decidir libremente en qué operadora desea mantener contratados sus servicios.

En tercer lugar, se ha reactivado la cuenta Vodafone de la que es titular el reclamante y que se encontraba suspendida por impago derivado de la devolución de las facturas que adjuntan a su escrito. El importe pendiente de pago asciende a 109,60€.

Por último, los datos personales del cliente han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo en el que, en su caso, hubieran sido incluidos por Vodafone.

LAUDO CONCILIATORIO

Se realiza la audiencia el 19 de mayo de 2026 con la comparecencia de la reclamante, que acepta pagar el importe pendiente a pesar de que indica que ha observado un recargo de 20€ con el que no está de acuerdo.

Por otro lado, expone que no tiene inconveniente en proceder a la devolución del dispositivo si es necesario.

La mercantil reclamada ha aceptado las pretensiones del consumidor conforme expone en su escrito de alegaciones.

Vista la documentación obrante en el expediente, las alegaciones escritas presentadas por la parte reclamada y oído el reclamante en audiencia, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones del consumidor.



El reclamante realizará el pago del importe pendiente, si no lo hubiera hecho ya en el momento de recibir la presente resolución, por la cantidad de 109,60€ (impuestos indirectos incluidos), en un único pago, en el plazo de QUINCE DÍAS HÁBILES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

La mercantil reclamada no ha solicitado la devolución del equipo en su escrito de alegaciones. Si desea que se proceda a la devolución del dispositivo, concertará un día y hora para recogerlo en el domicilio del reclamante en el plazo máximo de QUINCE DÍAS HÁBILES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Transcurrido dicho plazo, se abstendrá de reclamar al consumidor la devolución del dispositivo o cualquier importe relacionado con éste.

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.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra