



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 43/2026

En Palma, el día 19 de mayo de 2026

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que recibe una llamada desde Vodafone, del número XXXXX perteneciente, el cual le dijo lo que venía pagando en la tarifa y le informó que no se podía seguir renovando esa tarifa y que se la iban a subir a 50 €. Contestó que tenía un contrato firmado desde el día 9-6-2025 y que era ilegal. Le dijeron que siendo por lo que era no era ilegal y que si no aceptaba se veían obligados a darle de baja y que se libraba de la permanencia. Al terminar esa llamada, le llamaron 3 empresas. Una de ellas, Yoigo, que hizo toda la portabilidad de Vodafone a Yoigo.

También reclama sobre la factura YC26-0000XXXX ya que no corresponde por lo anteriormente mencionado.

La empresa presenta alegaciones indicando que una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos, le comunicamos que hemos procedido a la emisión de un abono de importe 10,89€, correspondiente a la factura con fecha 8/01/2026, más otro un abono anterior con fecha 27 de enero del 2026, por importe de 4,83€. Dicho importe se ingresará en su cuenta bancaria de pagos Vodafone, en los próximos días.

Por otra parte adquirió el día 13 de junio de 2025 el terminal Xiaomi Redmi Note 14 4G 256GB Mid. Black (IMEI **5083) asociado al alta en nuestra compañía de la línea 647919777, aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 24 meses.

Puesto que dicho Servicio Vodafone fue dado de baja con fecha 30 de noviembre de 2025, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 192,4700 (impuestos no incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia. Se adjunta grabación para su comprobación.

PRETENSIONES:

1. Solicito de la factura YC25-00135XXXX lo correspondiente a la portabilidad y la línea de fibra y teléfono fijo a partir del 29 de noviembre que es cuando se hizo efectiva la portabilidad.
2. Abono completo de la factura YC26-00005XXXX.

JUNTA ARBITRAL



LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante en el siguiente sentido.

La reclamante menciona la factura YC26xxxx896. Esta factura es del 8 de enero de 2026 e importe 15,72€. Esta factura ha sido anulada por parte de la empresa según consta en sus alegaciones, por lo que ya ha sido aceptada por la empresa antes de la audiencia arbitral.

En relación a la factura YC25xxxx898, la permanencia se considera correcta pues la reclamante disponía de una subvención y financiación de terminal Xiaomi Redmi Note 14 4G 256GB Mid. Black con la que adquirió un compromiso de permanencia de 24 meses / Hasta 302.5€ máximo.

Se acepta que la reclamante cambió de compañía tras un posible fraude, pero no ha sido Vodafone el causante del fraude, y no puede hacerse cargo de las consecuencias.

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, en fecha de la firma electrónica

EI ÁRBITRO