



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 90/2026

En Palma, el día 26 de mayo de 2026

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que recibe una llamada desde Vodafone y le ofrecen fibra y 5 líneas móviles por 52€. Indica que realizan cargos por casi el triple y le cobran permanencia. Aporta escrito mencionando normativa aplicable. Aporta copia del contrato recibido (*nota- por 70,51€ al mes*).

La empresa presenta alegaciones indicando que disponen de copia del contrato formalizado con fecha 26 de septiembre de 2025, en el cual consta la promoción acordada para el combinado de Fibra fijo 871xxxxx y las líneas móviles 63693xxxx, 63263xxxx, 60216xxxx, 68049xxxx y 63401xxxx.

Que tal y como se especifica en el contrato, por la instalación de la Fibra, Vodafone incurre en un gasto de instalación de 149,99€, que asume Vodafone en el momento de la instalación y solo se repercute al cliente en caso de cancelar el contrato antes de 12 meses. La baja se formaliza el 3 de octubre de 2025.

PRETENSIONES:

1. Aporten grabaciones
2. Rectifiquen facturación.
3. Cese la reclamación de cantidad.
4. Reembolsen lo cobrado de más.
5. No incluyan los datos en registros de solvencia patrimonial.

LAUDO:

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

El reclamante NO explica en su reclamación porqué contrata el 26 de septiembre y se da de baja el 3 de octubre. Debe interpretarse del precio alegado (52€) en relación con el precio que aparece en el contrato (70,51€).

JUNTA ARBITRAL



De aquí se deduce que el reclamante se da de baja al no coincidir la supuesta oferta con el contrato recibido. Como la empresa no ha aportado copia de la grabación para poder identificar cuál de los dos precios fue el ofertado, se estiman las pretensiones 2 a 5 del reclamante. En equidad, si el contrato hubiera coincidido con la oferta, el cliente no hubiera tramitado la baja en una semana, por lo que se presume como correcta la oferta indicada por el reclamante, que no ha sido rebatida por la empresa.

La factura emitida por importe de 149,79€ debe anularse. Se cesará por lo tanto cualquier intento de cobro y se eliminarán las posibles inclusiones en ficheros de solvencia patrimonial. Si el reclamante hubiera satisfecho algún importe, deberá reintegrarse.

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

EL ÁRBITRO