



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. 94/2026**

#### **PARTES:**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**Reclamada:** VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Cobro indebido de penalización por devolución de dispositivos.

La reclamante expone que es titular de una línea que estaba a nombre de su marido, quien falleció, motivo por el cual inició los trámites para el cambio de titularidad a su nombre.

Procedió a la devolución de los dispositivos asociados al contrato. La devolución se realizó con unos días de retraso, debido a problemas de salud. Pese a haber realizado correctamente la devolución, le reclaman un importe económico alegando que no han sido recibidos.

A consecuencia de lo anterior, se ha cortado la línea telefónica y está recibiendo llamadas constantes de reclamación de la deuda.

#### **PRETENSIONES:**

1. Que se declare improcedente la reclamación económica.
2. Que se anule cualquier cargo, factura o penalización relacionada con la devolución de los dispositivos.
3. Que se proceda a la restitución del servicio telefónico sin coste.
4. Que cesen las llamadas y mensajes de reclamación de deuda.
5. Que se investigue la actuación de la compañía por posible mala praxis y trato inadecuado a una persona en situación de especial vulnerabilidad.



## **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La empresa reclamada contesta en su escrito de alegaciones de 24 de abril de 2026 que han realizado un ajuste de 300,44 euros por los cargos de no devolución de equipos. Dicho importe ha sido utilizado para minorar los importes de la factura emitida en enero de 2026, por lo que la cuenta se encuentra desactivada y al corriente de pagos.

## **LAUDO CONCILIATORIO**

Se realiza la audiencia el 26 de mayo de 2026 con la comparecencia de la reclamante, que acepta la respuesta de la empresa, pero que el trato recibido no ha sido el adecuado.

La mercantil reclamada ha aceptado las pretensiones de la consumidora conforme expone en su escrito de alegaciones.

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

La mercantil reclamada se abstendrá de reclamar a la consumidora cualquier importe relacionado con la presente controversia, y eliminará sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial si hubieran sido incluidos.

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