



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 120/2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que comparece de manera presencial en la audiencia celebrada en la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears el día 30 de abril de 2026 a las 9'00 horas.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U. con CIF A-8090XXXX, que no comparece a la audiencia de manera presencial, aunque presenta alegaciones de fecha 16 de febrero de 2026, en la que indica su postura a la reclamación presentada y adjunta la documentación probatoria de la contratación realizada.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En el mes de julio de 2025 el reclamante recibe una oferta de la empresa reclamada a través de su línea telefónica en la que le ofrecía una supuesta oferta comercial que según el reclamante no acepta en ningún momento. Siempre, según el reclamante, la compañía reclamada activa de manera unilateral el contrato supuestamente aceptado, alegando que dicha contratación se realizó mediante firma digital de las condiciones contratadas, aunque el reclamante lo niega de manera categórica. Como consecuencia de esta situación la compañía reclamada emite factura e intenta el cobro de la misma y es cuando el reclamante al no reconocer la contratación supuestamente realizada procede a darse de baja del servicio. Posteriormente y como consecuencia de la baja la compañía reclamada reclama el pago de la penalización por incumplimiento de la permanencia pactada, aunque según el reclamante carecía del consentimiento válido exigido por la normativa vigente en materia de la contratación a distancia.

PRETENSIONES:

Que se declare la nulidad del contrato, presuntamente formalizado, por falta de consentimiento. Además se anule el compromiso de permanencia y de cualquier penalización asociada. La devolución del importe facturado indebidamente o compensación equivalente. Y que la compañía reclamada se abstenga de reclamar cantidad alguna por este concepto y no proceda a la inclusión del reclamante en ficheros de morosidad.



LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y oída la parte reclamante, en la que confirma que las pretensiones, que solicitaba en su reclamación, y las pruebas documentales presentadas por la parte reclamada con respecto a la contratación realizada y a la prueba certificada del consentimiento a la contratación, este arbitro, en equidad emite Laudo DESESTIMANDO, las pretensiones que incluye en su reclamación y concretamente resuelve:

1.- Resuelve no declarar la nulidad del contrato realizado por falta de consentimiento valido ya que la compañía reclamada presenta junto al escrito de alegaciones indicado anteriormente la prueba documental de la contratación realizada, aportando prueba documental emitida por una tercera empresa (DIGITEL), encargada de certificar el consentimiento de los clientes a través de mensajes aceptados por el titular de la linea en este caso el reclamante.

2.- Con respecto a la petición de anulación del compromiso de permanencia, este arbitro resuelve que dicho compromiso aparece redactado en las condiciones contractuales aceptadas por el reclamante y en concreto establecía una permanencia de 12 meses ligada a un descuento mensual permanente con un máximo de 119.94 euros y otra permanencia de 12 meses por el coste de instalación (visita del técnico) por un máximo de 149.99 euros. Con respecto a estas dos permanencias activadas al solicitar la baja anticipada de su contrato, este arbitro resuelve que el reclamante deberá pagar por estos dos conceptos la cantidad de 22,48 euros (impuestos incluidos) ya que el reclamante solo se benefició un mes de los descuentos ligados a la permanencia, ya que como indica el contrato en su apartado de permanencias: "Por la aplicación del descuento mensual permanente adquieres un compromiso de permanencia", por lo que en equidad este arbitro entiende que al darse de baja un mes después de su contratación solo se ha beneficiado de dichos descuentos un mes y por tanto se debe prorratear la cantidad total a pagar cifrando esta en una sola mensualidad una vez realizada la cuenta matemática de divido la penalización total por los meses de permanencia.

3.- Por todo ello el reclamante deberá realizar una transferencia bancaria a la cuenta ES25 0049 1500 09 22193XXXXX (Banco Santander Central Hispano) de la cantidad de 22,48 euros por la penalización asociada a la permanencia contratada, en el plazo de 30 días naturales a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto.

4.- Con respecto a la devolución de los importes facturados indebidamente o



compensación equivalente, no procede siempre y cuando el reclamante no hubiese satisfecho los importes debidos y comunicados por la empresa en concepto de penalización por incumplimiento de la permanencia que cifraba la empresa en la cantidad de 190,52 euros.

5.- Con respecto a la inclusión del reclamante en el registro de morosos este arbitro resuelve que la empresa reclamada no podrá incluir en estos al reclamante, hasta que no se certifique que el reclamante ha incumplido el presente Laudo y se cumpla el plazo establecido para su cumplimiento.

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, a 30 de abril de 2026

EL ÁRBITRO