

LAUDO ARBITRAL**Exp. n.º 65/2026**

En Palma, el día 18 de marzo de 2026

PARTES**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.**Reclamada:** Vodafone España, S.A.U**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La reclamante expone que con fecha 16/10/2025 suscribió con Vodafone España, S.A.U. un contrato de servicios de telecomunicaciones con una cuota mensual cerrada de 25,74€, incluyendo determinados servicios sin coste adicional (entre ellos Super WiFi 6). Desde el inicio de la relación contractual, Vodafone ha emitido facturas que no se ajustan al contrato, con importes muy superiores a lo pactado (octubre, noviembre y diciembre), aplicando cargos indebidos, descuentos incorrectos y reclamando cantidades no contractuales, llegando a facturar importes de hasta 80€ mensuales.

Además, no se instalaron todos los servicios contratados desde el inicio (Super WiFi 6), pese a figurar en el contrato.

A lo largo de los meses he realizado numerosas reclamaciones, gestionadas bajo distintos números de referencia, recibiendo respuestas contradictorias por parte de distintos departamentos, fijando incluso cuotas distintas para el mismo contrato (22,74€ y 25,74€) sin remisión de contrato modificado ni consentimiento por mi parte.

Vodafone llegó a emitir un abono de 120€, reflejado en factura con el concepto "Error Base Imponible", sin condiciones ni referencias a devolución. Posteriormente, el operador afirmó que se trataba de un abono condicionado, extremo que nunca fue informado ni aceptado expresamente. Actuando de buena fe, remití documentación de mi anterior operador DIGI, que fue considerada insuficiente.

La empresa presenta alegaciones de fecha 11 de marzo indicando que han realizado las gestiones para aplicar la oferta reclamada, no obstante, el 11/12/2026 se comunica cambio de tarifas por subida IPC a partir del 8 de enero del 2026, quedando cuota de 27,72€.

Que la cuota contratada era de 25.75€, aportando la grabación de voz. No obstante, con subida del IPC mencionado queda la cuota en 27,72€, pero que con la presente reclamación la ajustan a 25.75€, como hemos indicado en el párrafo 3, a la cuota de 25,75€. (párrafo 3 mencionado dice así: *hemos ajustado las cuotas a futuro hasta la fecha fin de permanencia de este contrato aplicando la cuota de 25.75€, ajustando la diferencia hasta 22/10/2027, resultando ajuste de 39,45€, que se utiliza para aminorar el impago de la factura del 22/01/2026.*)

JUNTA ARBITRAL

C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79



Añaden que han realizado los siguientes ajustes, resultantes tras aplicar la oferta comercial a las facturas emitidas desde la oferta, 15/10/2026.

YE25-F-029067 de fecha 31/12/2025 de importe -29,04€.

YE26-F-000273 de fecha 8/01/2026 de importe -20,00€.

Más otro ajuste de 20€ en concepto del cargo de devolución de recibo aplicado en la factura del 22/01/2026, importe utilizado para descontar del impago de la factura del 22/01/2026.

Por las incidencias reportadas hemos realizado un ajuste de 10€ por la cuota facturada de los días sin servicio, al igual que el anterior aminora el impago de la factura del 22/01/2026.

Respecto a la factura del 22/01/2026, en la que se realiza un cargo de 120€ por Abono CP otros operadores, le comunicamos que este mencionado importe se lo hemos ingresado a la Sra. XXXXX con fecha 30/10/2025, en concepto del cargo del compromiso del otro operador, y es necesario que en plazo aporte tanto la factura del otro operador con el cargo de compromiso así como el justificante de pago de la misma, al no hacerlo en plazo se generó su cargo, no obstante, si dispone de los documentos mencionado, enviárnoslo a este servicio para su revisión y proceder a su ajuste.

Finalmente, tras los ajustes mencionados, la Sra. XXXXX mantiene un importe pendiente de pago de 221,45€ del no pago de las facturas del 22/01/2026 y 22/02/2026, cuya reconvención expresa solicitamos.

PRETENSIONES:

Que se declare el incumplimiento contractual por parte de Vodafone España, S.A.U.

Que se ordene la regularización definitiva del contrato conforme a la cuota pactada de 25,74 €.

La devolución de todas las cantidades cobradas indebidamente; la anulación de cargos no aceptados; la confirmación escrita de las condiciones contractuales vigentes; y que cesen las prácticas que generan indefensión, incoherencias y amenazas de suspensión del servicio.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN las pretensiones del reclamante aunque en el momento de la redacción del laudo ya han sido aceptadas por la empresa según escrito de alegaciones resumido en el apartado anterior.

Se declara que Vodafone incumplió la oferta, aunque posteriormente la haya rectificado. Se regulariza el contrato según los cálculos que constan a continuación, se anulan todos los cargos por retraso en el pago y similares y queda fijado el precio en 25,75€ hasta que se modifique siguiendo los requisitos que fije la normativa.



La reclamante aporta una tabla con lo pagado y lo que considera correcto pagar, y hasta la factura de febrero considera haber pagado 241,62€ de más:

Mes	Contrato (lo correcto)	Factura Vodafone	Diferencia	Conceptos que no existen en el contrato
Octubre	46,69 €	80,71 €	+34,02 €	cargos no identificados
Noviembre	46,69 €	63,78 €	+17,09 €	ajustes no explicados
Diciembre	46,69 €	76,68 €	+29,99 €	regularizaciones
Enero	46,69 €	187,34 €	+140,65 €	acumulación de cargos
Febrero	82,69 €	103,56 €	+20,87 €	cargos adicionales

Tres detalles a tener en cuenta;

1. Cuando la reclamante indica “octubre”, se refiere a la factura comprendida entre el 22 de septiembre y el 22 de octubre. Teniendo en cuenta que la contratación se da el 16 de octubre, parte de esta factura es correcta, con el precio anterior, y otra parte, incorrecta, pues no se aplica correctamente el precio a partir del 16 de octubre.
2. Cuando indica “noviembre” se refiere a dos facturas, una de 5,98€ y otra de 57,80€.
3. La reclamante indica un sobre coste de 241,62 € pero no ha pagado las facturas de enero y febrero, por lo que en el momento de redactar el laudo ha pagado 221,17 € (no 511,07€) y tal y como ella misma reconoce los 5 meses de servicio supondrían 269,45€.

Se procede a analizar de manera separada el abono de 120€ del sobreprecio en las facturas.

PRECIO PACTADO:

La empresa acepta que el precio pactado debe ser el de 25,75€ y realiza “abonos” para ajustar las facturas emitidas. El problema es que estos abonos se han realizado sobre facturas impagadas de precio controvertido.

Teniendo en cuenta que el precio correcto de los 5 meses revisados serían 269,45€ y ha pagado 221,17€, se resuelve que la reclamante pague 48,28€ de tal manera que queden liquidadas todas las facturas hasta la de febrero (YE26-00073XXXX).

En realidad el precio correcto sería algo más de 269,25€, pues como se ha explicado la primera de las facturas analizadas tiene días bien facturados (hasta el 16 de octubre) y días mal facturados, pero sirva esa diferencia en favor de la reclamante para compensar las molestias que la deficiente activación de la oferta le ha generado.

Además, la factura de marzo, que probablemente se emita antes de recibir el laudo, y todas las siguientes, se deben ajustar al precio oferta de 25,75€ más los dispositivos financiados.

Dispone la reclamante de UN mes para pagar estos 48,28€.



SOBRE EL ABONO DE 120€:

La reclamante recibe, según la empresa, una transferencia de 120€. La reclamante en uno de sus escritos confirma haberla recibido. Según la empresa corresponde a un adelanto para el pago de un cargo por permanencia. En la grabación no se localiza si se le hará o no este tipo de adelanto.

Si la reclamante ha pagado algún importe por portabilidad a DIGI, deberá justificarlo ante la Junta Arbitral.

- A) Si son más de 120 €, este “adelanto” recibido quedará justificado.
- B) Si son menos de 120 €, la reclamante deberá reintegrar a Vodafone la diferencia.
- C) Si no justifica haber pagado importe alguno a su anterior operador, estos 120€ son de Vodafone, independientemente de si el origen es un error de ésta.

Dispone la reclamante de UN mes para justificar la cantidad pagada a su anterior operador, por correo a juntaarbitral@dgconsum.caib.es, y una vez justificada se indicará si debe o no reintegrar el abono, y en caso de deber reintegrar, si es parte o todo.

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