



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 557/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que comparece en la audiencia, a través de una videollamada, en la audiencia celebrada en la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears el día 27 de noviembre de 2025 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 si lo hace a través de un escrito de alegaciones, que el último recibido en esta sede arbitral es de fecha 16 de septiembre de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 9 de mayo de 2025 a través de la oficina de correos fue devuelto el pack telefónico de Vodafone, ya que la promoción ofertada por Vodafone no resulto ser la convenida en un principio por la operadora de telefonía. No obstante, han emitido una liquidación por importe de 150,26 euros considerando improcedente la facturación adicional emitida, considerando que el equipo telefónico fue retornado en tiempo y forma.

PRETENSIONES:

La anulación de la facturación adicional emitida por Vodafone, así como la cancelación de los datos personales de sus archivos de acuerdo con la normativa de protección de datos.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y oída la parte reclamante a través de una video llamada, en la que confirma las pretensiones que solicitaba en su reclamación, así como leídas las alegaciones de la parte reclamada que son expresadas en el escrito de fecha 16 de septiembre, este arbitro, emite Laudo ESTIMANDO, las pretensiones del reclamante siguiendo los argumentos que a continuación se detallan:

1.- Después de realizar un estudio detallado de la reclamación, este árbitro resuelve,



que la empresa reclamada, no ha cumplido con las condiciones contratadas, a través de la oferta comercial recibida, lo que provocó que el reclamante decidiera darse de baja de todos los servicios que había contratado por desconocimiento y pensando que podía perder todos los número de teléfono que tenía contratados desde hace años.

2.- Con respecto a la penalización por instalación de fibra, por el incumplimiento de permanencia que el reclamante había firmado en su contratación según documento adjunto aportado por la empresa, dicho importe se considera desproporcionado y al devolver todos los equipos proporcionados por la compañía, la cantidad penalizada no deberá ser asumida por el reclamante.

3.- Por tanto la empresa reclamada deberá emitir una factura rectificativa en la que deberá anular el cargo por instalación de fibra ya que el reclamante no llegó a utilizar los servicios contratados, además de devolver todos los equipos que pertenecen a Vodafone. Únicamente la empresa reclamada deberá emitir esa factura rectificada con el importe cobrado por el alquiler del codificador y por la aplicación de "seriefans" por un importe de 1,25 euros + IVA lo que hace un total de 1,51 euros (impuestos indirectos incluidos).

4.- A pesar de ello la compañía reclamada tiene la obligación de excluir al reclamante de cualquiera de los ficheros de impagados, que hubiese incluido al reclamante por esta deuda, ya que éste tendrá el plazo de 30 días a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto, para abonar dicha cantidad.

5.- El pago de dicha cantidad deberá efectuarse a través de una transferencia a la cuenta bancaria de la reclamada número ES25 0049 1500 09 22193XXXX (Banco Santander Central Hispano), indicando como referencia su DNI número de teléfono Vodafone y número de expediente arbitral que en su caso es el JAC 557/2025.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

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 28 de noviembre de 2025

EL ÁRBITRO