LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 309/2026

En Palma, a día 15 de septiembre de 2026, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Doña Cristina Muñoz Muñoz, propuesta por la administración.

VOCALES:

D. Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.
D. Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.
Reclamada: VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La reclamante expone que Vodafone le atribuye la recepción y la responsabilidad económica de un teléfono móvil que nunca ha tenido en su poder.

En la fecha de entrega del dispositivo, un repartidor de la empresa de logística acudió a su domicilio con un paquete. Como recibe compras online con frecuencia, cuando le solicitó su nombre y DNI los facilitó verbalmente antes de conocer el contenido del envío.

A continuación el repartidor le informó de que era un teléfono móvil reenviado por Vodafone y rechazó expresamente la entrega. Comunicó de forma clara que no deseaba aceptar dicho terminal y el repartidor se llevó nuevamente el paquete, no quedando el dispositivo nunca en su poder.

Posteriormente, el envío figura como entregado, pese a que no existe firma aceptándolo. Tras conocer esta situación, ha presentado reclamación formal ante la empresa de logística, así como denuncia policial para dejar constancia de los hechos.

Quiere aclarar que facilitar verbalmente su identificación al repartidor no implica la aceptación del envío, ya que ello ocurrió antes de conocer que se trataba del teléfono en cuestión. Su rechazo fue inmediato en cuanto fue informada del contenido del paquete.

PRETENSIONES

Que Vodafone resuelva la incidencia con su operador logístico y se reconozca que no procede atribuirle responsabilidad alguna sobre dicho terminal, que se anule cualquier reclamación de cobro vinculada al mismo y se regularice su situación como cliente.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa alega en su escrito de 29 de julio de 2026, que se trata de un terminal fue devuelto a la reclamante al no haber superado el proceso de validación requerido, ya que se encontraba bloqueado por SIM, circunstancia que impedía completar correctamente las verificaciones necesarias, por lo que se remitió nuevamente a la clienta para que procediera al desbloqueo y restablecimiento al estado original el 5 de marzo de 2026. No les consta devolución.

Se inicia la audiencia el 15 de septiembre de 2026 con la comparecencia de la reclamante y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. La consumidora se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en la solicitud.

En el transcurso de la audiencia, a preguntas del Colegio Arbitral, responde que envió el terminal a Vodafone con los valores restablecidos de fábrica, pero le exigen que ponga el PIN. Ella les envió el PIN para que pudieran acceder, pero se lo devolvieron. Al ver lo que era el paquete, le dijo al repartidor que lo rechazaba y éste no apuntó nada y se lo llevó.

Presentó reclamación en la empresa de logística y le dijeron que fuera a la policía, pero no ha llegado a presentar una denuncia. Llamó al banco y anuló la domiciliación. Paga las cuotas del servicio pero no del teléfono.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas y oída la parte reclamante, este Colegio Arbitral resuelve NO ENTRAR EN EL FONDO DEL ASUNTO en base a las siguientes apreciaciones:

Debe ponerse de manifiesto que la reclamante, durante la audiencia, indica que proporcionó su nombre y DNI, pero no firmó el rechazo del paquete. El único documento que obra en el expediente es el albarán donde consta entregado el 5 de marzo de 2026.

Por un lado, la empresa aporta el albarán firmado y validado con DNI como prueba de presunción de entrega exitosa, y por otro lado, la consumidora alega que ha rechazado el paquete, pero no aporta un justificante del rechazo y devolución al transportista del paquete. Al no existir constancia documental de la retrocesión, no puede verificarse la versión de la reclamante ante la falta de elementos de prueba que contradigan el documento oficial de entrega, por lo que este órgano arbitral debe dar por terminadas las actuaciones ante la imposibilidad de resolver la controversia por falta de elementos de prueba esenciales. No obstante lo anterior, se hace constar que queda expedita la vía de las Juntas Arbitrales de Transporte y la vía judicial para el caso de que la reclamante considere oportuno hacer uso de la misma. De este modo, la reclamante podrá reproducir sus pretensiones en la vía que estime oportuna. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 44.2.a) del RD 713/2024 de 23 de julio, por el que por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, procede dar por terminadas las actuaciones en sede arbitral, poniendo fin al procedimiento sin entrar en el fondo del asunto, quedando abierta la vía judicial o cualquier otra vía alternativa de reclamación.

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.

Este laudo se dicta por unanimidad de los miembros del Colegio Arbitral.

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 PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL
Cristina Muñoz Muñoz