LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 364/2026

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

PRESIDENTE: Don Mateu Martí Albertí, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Don Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Don Pere LLinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Tras solicitar, dentro del plazo establecido, la devolución de dos dispositivos adquiridos mediante pago a plazos, la empresa ha rechazado la devolución de uno de ellos, alegando que el mismo presenta desperfectos.

PRETENSIONES:

1. *"Quiero poder devolver el dispositivo y que me devuelvan el dinero pagado, porque lo financié y me están cobrando sin yo usarlo, porque no lo quiero ni quiero uno nuevo.*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. El reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en su solicitud.

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

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y leídas las alegaciones presentadas, este Colegio Arbitral DESESTIMA las pretensiones del reclamante basándose en las siguientes apreciaciones.

Como bien indica la compañía reclamada en su escrito de alegaciones, el punto 3 del contrato venta a plazos dispone:

El Cliente podrá desistir del presente Contrato de Venta a Plazos dentro de los siete (7) días hábiles -para canal presencial- y dentro de los quince (14) días hábiles -para canal no presencial- siguientes desde la entrega del/del dispositivo/s, comunicándolo mediante carta certificada u otro medio fehaciente a Vodafone España y/o Vodafone Ono (dependiendo el dispositivo adquirido), siempre que se cumplan los requisitos siguientes:

a) *No haber usado el/los dispositivos/s y b) devolverlo/s dentro del plazo señalado en el lugar, forma y estado en que lo/s recibió, y libre de todo gasto para Vodafone. Si se cumplen estas condiciones, Vodafone Servicios devolver· al Cliente el desembolso inicial que en su caso hubiera realizado.*

En este sentido, es obvio que el terminal objeto de controversia no se encontraba en el mismo estado en que fue entregado.

Por su parte, el reclamante indica que envió por correo sendos dispositivos en perfectas condiciones. No obstante, ante la imposibilidad de determinar el momento en que se produjeron los desperfectos, el hecho de que el dispositivo hubiera sido abierto y desprecintado por el reclamante impide presumir que los daños ya estuvieran presentes con anterioridad. Asimismo, no consta en el expediente documento o prueba alguna que permita acreditar que el producto se encontraba en perfectas condiciones en el momento de su devolución, por lo que tampoco puede imputarse responsabilidad alguna a la empresa transportista.

Por consiguiente, y a efectos de ofrecer una solución en equidad al presente expediente, este Colegio Arbitral debe presumir que los daños en el dispositivo se produjeron durante el período en que este se encontraba bajo la guarda y custodia del reclamante, por lo que debe desestimar las pretensiones del Sr. XXXXX.

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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Mateu Martí Albertí