



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 397/2023

En Palma, el día 20 de junio de 2023, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Don Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Doña Cristina Fanelli Fiol, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Don Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, SAU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el teléfono se averió por la parte donde se pliega. Empezó con una línea negra en mitad de la pantalla, dejando de funcionar una parte de la misma y, al cabo de unas horas, se vuelve completamente negra. Continúa diciendo que no ha recibido ningún golpe y siempre ha llevado protección (funda y protector de pantalla).

Por último, indica que está en garantía y que Vodafone no quiere hacerse cargo de la reparación.

La empresa comparece mediante escrito de alegaciones de 25 de mayo de 2023. En primer lugar, indica que el teléfono sobre el que versa la reclamación es un Samsung Galaxy Flip3 5G Black que fue depositado el 29 de marzo para el trámite de reparación.

En segundo lugar, recuerda que, de acuerdo con la legislación de consumo, la garantía es de 2 años desde la entrega del producto, posibilitando que pueda ser revisado por el fabricante y se realice la sustitución, siempre y cuando presente algún defecto de origen o avería reproducible en el momento de la revisión.

Continúa diciendo que el cliente tendría derecho a la sustitución del dispositivo por otro nuevo o al abono de mismo, siempre y cuando el defecto sea de origen y sea



verificado por el operador Logístico. Para ello, el dispositivo no debe presentar golpes, torsiones, restos de humedad o evidencias de haber recibido mal uso.

En el presente caso afirma que presenta hendiduras y daños externos, por lo que la reparación no se encuentra sujeta a la garantía del mismo.

En tercer lugar, indica que el 10 de abril la Sra. XXXXX rechazó el presupuesto de reparación, siendo devuelto sin reparar.

Por último, dado que el dispositivo no cumple las presunciones por falta de conformidad exigibles, según ha determinado el servicio de reparación, comunica que el reclamante tiene a su disposición cualquiera de nuestros Servicios Postventa, para solicitar la reparación de su equipo, enviándolo al fabricante, en el caso de que aceptara el coste del presupuesto indicado.

PRETENSIONES:

Única: solicito la reparación del dispositivo sin coste alguno ya que está en garantía y no ha sido por recibir ningún golpe.

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

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes se ESTIMAN las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, procede analizar las pruebas presentadas. La reclamante adjunta imágenes en las que no se aprecia desperfecto alguno como señala la mercantil, que hace referencia a hendiduras y daños externos sin especificar en qué partes del dispositivo o su relación con la avería.

Por lo tanto, este colegio arbitral considera que la argumentación de Vodafone no es lo suficientemente específica como para determinar la auténtica naturaleza de la avería. Además, tampoco adjunta fotografías ni el informe técnico.

En segundo lugar, este colegio sostiene que la carga de la prueba de la avería recae sobre la empresa, ya que dispone de los medios técnicos suficientes para detectar su origen y poder determinar, en consecuencia, si realmente se halla en garantía o no. Por lo tanto, al no haber especificado ninguno de los extremos anteriores, no se puede



descartar que la avería esté incluida en garantía. Es decir, no se pone en duda la versión de la mercantil sino que no ha conseguido desvirtuar la de la reclamante

Por consiguiente, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

Vodafone deberá arreglar el dispositivo móvil sin coste alguno para la reclamante. Para ello, la Sra. XXXXX deberá entregar el dispositivo en una tienda Vodafone en el plazo máximo de un mes a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo.

Vodafone deberá repararlo en un plazo máximo de un mes a contar a partir del siguiente al de la entrega por parte de la reclamante.

En caso de que no pudiese llevarse a cabo la reparación, Vodafone deberá entregar a la reclamante un dispositivo nuevo del mismo modelo o de características superiores en el plazo máximo de un mes a contar a partir del día siguiente a aquel en que la reclamante lo deposite para su reparación.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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 20 de junio de 2023

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez