



LAUDO ARBITRAL

Expediente: 766/2022

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone Servicios SLU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Que la empresa proceda a dar cumplimiento de la opción de liberar un terminal telefónico de forma gratuita.

PRETENSIONES:

Que Vodafone le remita los códigos para liberar un terminal bloqueado que adquirió antes del 2014 de forma gratuita.

HECHOS

- 1- La demandante acude el 18 de abril a una tienda de Vodafone y le indican que solo es posible desbloquear llamando por teléfono a la compañía, que tras contactar con la misma, le indican que le pueden liberar el terminal con un coste por gastos o de forma gratuita enviando un email a liberaterminal@vodafone.com. Que ha enviado múltiples correos y nunca ha recibido respuesta.
- 2- La empresa a la reclamación planteada por la Sra. XXXXX, indica que, en referencia a la petición de desbloqueo del terminal, que las operadoras de comunicaciones electrónicas no están legalmente obligadas a facilitar el código de desbloqueo de un terminal o dispositivo. Pero que sin embargo Vodafone, en aras a la satisfacción de sus clientes, ofrece y pone a disposición totalmente gratuito el código simlock de desbloqueo, de los terminales adquiridos en Vodafone, si lo solicita a través de Mi Vodafone o con un coste por gastos de gestión técnica del mismo si lo solicita telefónicamente llamando al número 607100139 (horario: de lunes a viernes de 9:00 a 22:00).



LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes se ESTIMA la pretensión de la reclamante.

Con independencia, a priori, de la obligación legal, o no, que pueda tener la compañía a liberar un terminal, esta se transforma ya en obligación exigible, en el momento que la compañía ofreciendo esa opción, de forma gratuita o previo pago, según el canal que se utilice.

En el artículo 3, de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, se recoge el derecho a una información veraz, aspecto éste que quedaría desvirtuado si al usuario se le informa de un servicio, que realmente no funcione o fuera completamente ineficiente.

Que la empresa lleve más de seis meses sin remitir las claves, es un tiempo del todo excesivo, que pudiera hacer presuponer la no intencionalidad de prestar el servicio gratuito.

Por todo ello, este árbitro entiende la empresa debe proceder a la remisión de los códigos de liberación del terminal, mediante correo electrónico o por llamada telefónica, antes de un mes de la recepción de este laudo, o en su defecto, la remisión de un terminal nuevo libre de características similares, antes de dos meses.

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 contara 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.

Palma, 17 de Noviembre de 2022.

El árbitro,

Rafael Palmer Juaneda.