



## LAUDO ARBITRAL

**Expte. N° 883/2022**

### **PARTES**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**Reclamada:** Vodafone España, SAU quien comparece mediante escrito de alegaciones de fecha 3 de octubre de 2022.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La persona reclamante manifiesta que:

- El 16 de diciembre de 2021 compra un dispositivo.
- El 8 de enero de 2022 hace la primera reclamación a tienda informando defecto, que el móvil no cargaba correctamente, mas de 4 horas para cargar el 100%.
- El 10 de enero de 2022 lo recibieron en la tienda para su reparación.
- El 25 de enero de 2022 se recoge el móvil.
- El 1 de febrero de 2022 segunda solicitud en la tienda porque el móvil continuaba con el mismo defecto.
- El 4 de febrero de 2022 por mensaje me comunica que el móvil no ha sido reparado, por ello lo reemplazarán por uno nuevo.
- El 7 de febrero recogida del móvil, entiende que es el nuevo. Fraude, el móvil que le entregan no es nuevo.
- El 8 de febrero se acerca a tienda para reclamar el nuevo móvil, esto es fraude porque la caja del móvil estaba cerrada y el móvil era el mismo y continuaba presentando el mismo defecto.
- El 10 de febrero de 2022 regresa nuevamente a la tienda a manifestar mi descontento dejando el móvil.
- El 15 de febrero de 2022 recibo un mensaje donde me informan que he de ir a recibir el móvil que está reparado.

No quiero ningún móvil reparado. No acepto el fraude y engaño. Desisto de la compra del móvil.

### **PRETENSIONES:**

1-. Desistir de la compra del móvil y se es preciso cambiar de la compañía prestadora del servicio de Internet.



Por su parte la empresa en escrito de fecha 3 de octubre de 2022 manifiesta que tal y como se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre se dispone en materia de garantías sobre productos de consumo, que ésta tiene una vigencia de 2 años desde la entrega del terminal o dispositivo.

Dicha ley posibilita que el producto 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.

Verificados los hechos expuestos por la reclamante se comprueba que adquirió un terminal marca XIAOMI, modelo REdmi 10 128GB Carbon Grey con número de IMEI 861878055075201, con fecha 16/12/2021, asociado al servicio 674XXXXXX.

Han comprobado que el terminal se solicitó reparar en tres ocasiones, el 10 de enero y el 1 de febrero se reparó el terminal y se devolvió al cliente, y el 10 de febrero de 2022 se reparó el terminal y se devolvió al punto de venta.

Comunican que ponen a disposición del cliente cualquiera de los servicios Postventa para solicitar una nueva reparación de su equipo enviándolo al fabricante.

Seguidamente se inicia la audiencia y se concede la palabra a la parte Reclamante quien se ratifica en los motivos de su reclamación y en sus pretensiones, y a pregunta de la Árbitro responde que el teléfono está en la tienda porque no quiere un teléfono que no funciona, prácticamente no lo ha utilizado y lo que quiere es devolverlo y que le devuelvan el dinero de la compra. Aclara que no podía estar todo el tiempo que el terminal estuvo en reparación sin móvil y que ya se compró otro.

Comunica que el coste del teléfono es de 73,10€ y tiene una permanencia asociada de 24 meses, pagó una primera cuota de 54,90 y el resto son de 2,99€ porque le han incluido un seguro que cuesta 2,50€.

A pregunta de la árbitro responde que la permanencia del servicio finaliza el 15/12/2022 y la del terminal el 15/12/2023.

Tras lo cual el Árbitro Único se pronunció emitiendo el siguiente:

**LAUDO:** Vista la documentación que consta en el expediente, oída la parte reclamante y leído el escrito de alegaciones remitido por la reclamada; esta árbitro tiene en cuenta lo siguiente:

-. Que la reclamante con fecha 16/12/2021 compra un terminal XIAOMI, modelo REdmi 10 128GB Carbon Grey con número de IMEI 861878055075201. Se comprueba que en un periodo inferior a dos meses desde la fecha de compra reproduce dos veces la misma avería y se lleva a reparar el 10/01/2022 y el 1/02/2022.



- Que la reclamada indica en su escrito de alegaciones que la segunda vez que el terminal se repara se entrega a cliente, y ésta manifiesta que lo que le entregaron en principio era uno nuevo que tampoco funcionaba, manifiesta que tiene la misma avería lo lleva a reparar pero ya no lo recoge porque cree que el terminal no es nuevo y que es un fraude, que la han engañado.

- Que se comprueba viendo el tercer parte de depósito de reparación del terminal de fecha 10/02/2022 que el motivo de la reparación es el mismo pero que el IMEI del terminal depositado es distinto, por lo que se deduce que el terminal que se entregó a la reclamante sí era nuevo.

Por todo ello, esta árbitro considera que si la reclamada en el momento en que ve que se reproduce por segunda vez la misma avería procede a sustituir al reclamante el terminal por uno nuevo actuó conforme a la normativa de garantía sobre los productos; ahora bien, desde el momento en que el nuevo terminal entregado presenta el mismo problema que el anterior, es lógico que la reclamante pierda la confianza en ese modelo y solicite la resolución del contrato con restitución de las prestaciones.

En consecuencia, esta árbitro resuelve en equidad respecto a la pretensión de la reclamante ESTIMAR la misma en el sentido que debe resolverse el contrato de adquisición del terminal y las partes deberán restituirse las prestaciones, esto es, la reclamante deberá devolver el terminal que ya está en poder de la empresa en el punto de venta donde se devolvió, y la reclamada deberá devolver a la reclamante la suma de todas las cuotas ya abonadas por la adquisición del terminal, incluidas las del contrato de seguro vinculado que también debe resolverse. La suma total de las cuotas abonadas se reintegrará a la reclamante mediante transferencia bancaria en el número de cuenta en que mensualmente se cargan los recibos.

El plazo para el cumplimiento del contenido del presente laudo será el de UN MES a contar desde el día siguiente al de la notificación del mismo

Asimismo, una vez cumplido el laudo nada más podrán reclamarse las partes entre sí, ni a través de terceros, que tenga su origen en los motivos que han dado lugar a la presente controversia.

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



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM



Junta Arbitral  
de Consum  
de les Illes Balears

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 27 de octubre de 2022

LA ÁRBITRO

Beatriz de Juan García