



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 480/2024**

En Palma de Mallorca, el día 17 de septiembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

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

#### **VOCALES:**

Doña Laura Morató Pascual, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Don Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Vodafone Servicios, S.L.U.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Producto defectuoso

#### **PRETENSIONES:**

1. *“Que se arregle mi teléfono o que se sustituya con otro del mismo valor”.*

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

A petición del Colegio Arbitral, la reclamante aporta un vídeo mostrando el estado actual del terminal.

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 ESTIMA las pretensiones de la Sra. XXXXX en base a las siguientes apreciaciones.

La empresa reclamada manifiesta lo siguiente en su escrito de alegaciones:

*Una vez analizados los hechos expuestos en su escrito, ponemos en su conocimiento que, tras revisar los hechos planteados en su escrito queremos que indique a la Sra. XXXXX que el servicio ofrecido por Vodafone España, S.A. consiste en la mera tramitación y, si procediera, gestión de cobro de la reparación con un SAT Oficial reconocido por el fabricante, el cual reparará el equipo en base a las políticas generales que tenga establecidas por el mismo, ofreciendo la garantía de reparación del equipo, emitiendo un diagnóstico de dicha avería y procediendo a su sustitución y/o reparación si estuviera incluida en las condiciones de dicha garantía, o elaborando un presupuesto para su reparación, supeditado a la previa aceptación por parte del cliente (adjuntamos las Condiciones Generales del servicio Postventa para su consulta).*

*En relación a lo anterior, deseamos que informe a Dña. XXXXX que la revisión de su terminal fue realizada por uno de los Servicios Técnicos Oficiales del fabricante, con los estándares de calidad fijados por éste, en base a los manuales, repuestos oficiales e instrumentación requerida por el mismo.*

*En este sentido, queremos que indique a la Sra. XXXXX que es el Servicio Técnico Oficial del fabricante, el que determina el cambio de terminal o la entrega de un swap, es decir, propone un modelo alternativo atendiendo a las características técnicas del modelo del teléfono del cliente, cumpliendo similares características y gama, y que, tras revisar su terminal en la Orden 1587668492, se determinó que la anomalía registrada estaba fuera de Vodafone España, S.A.U. Avenida de América 115 28042 Madrid – España [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es) Vodafone España, S.A.U. – Registro Mercantil de Madrid. Tomo 8.156. Sección 8. Hoja 131.612. Folio 61 Inscripción 1º - C.I.F. A-80907397 garantía, y elaborando un Presupuesto el cual no fue aceptado, devolviendo el dispositivo al cliente.*

*Por lo anteriormente indicado, deseamos que informe a Dña. XXXXX que, no es competencia de nuestra mercantil el asumir la reparación en garantía, ni suministrar otro terminal ni, en su caso, dicha avería en su terminal supone la anulación de las cuotas de pago a plazos que quedasen pendientes por dicho dispositivo. En otro orden de cosas, cabe señalar que, en el documento de solicitud de reparación, en el momento de la entrega del terminal en la tienda, se indica, en el apartado de Estado del Equipo, que el mismo se encuentra en perfecto estado. Además, en el vídeo aportado por la reclamante no se aprecia ningún golpe o daño que justifique la inaplicación del régimen de garantía previsto en la normativa vigente.*



El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias dispone, en su artículo 118.1, que *“si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.”*

Asimismo, este Colegio Arbitral considera que la relación de consumo existe entre la Sra. XXXXX y Vodafone Servicios, S.L.U., pues el contrato de adquisición del terminal en cuestión se firmó entre reclamante y reclamada, independientemente de las gestiones que deba realizar la mercantil reclamada con el SAT Oficial reconocido por el fabricante. Por consiguiente, y a efectos de dar una solución en equidad al presente expediente, este Colegio Arbitral considera que la compañía reclamada debe aplicar al producto objeto de controversia el régimen de garantía establecido en la normativa vigente. Por ello, Vodafone Servicios, S.L.U. deberá reparar el terminal en cuestión en el plazo de un mes desde la recepción del laudo arbitral. Si lo anterior no fuera posible, deberá sustituirse el producto por otro de iguales o superiores características.

Por último, si en el plazo establecido no se hubieran llevado a cabo ninguna de las acciones mencionadas a fin de poner el producto en conformidad, se procederá a la resolución del contrato y, la empresa reclamada, deberá devolver el importe íntegro del producto, en el plazo de quince días hábiles desde la finalización del primer plazo.

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