



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 717/2024**

En Palma, a día 15 de enero de 2025, se constituye el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

**VOCALES:** Sra. Marina Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

## **PARTES**

**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

**Reclamada:** Vodafone España, SAU, con NIF A8090XXXX, que comparece por escrito.

## **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Mediante solicitud de arbitraje de 18 de septiembre de 2024, el reclamante manifiesta, en síntesis, que compró dos terminales Samsung Z Flip 4 y en ninguno de los dos la pantalla queda completamente abierta.

A uno se le cambió la pantalla a través el seguro, pero al poco tiempo no se abrió como corresponde.

La compañía no se quiere hacer responsable. Se envió arreglar pero le dijeron que no era un defecto de fábrica.

## **PRETENSIONES**

Devolución del dinero. No quiere un arreglo ni un cambio, porque sucederá lo mismo.

## **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

Mediante escritos de 3 de octubre y 20 de diciembre de 2024, la compañía manifiesta, en resumen, que el 22 de mayo de 2024 procedió a desconectar los servicios.

No tiene constancia que los terminales Samsung Galaxy Z Flip 4, adquiridos los días 18 y 29 de octubre de 2022, se hayan enviado a ningún servicio postventa para su reparación.



El servicio ofrecido por Vodafone consiste en la tramitación y gestión del cobro de la reparación con un SAT oficial reconocido por el fabricante, que reparará el equipo en base a las políticas generales que tenga establecidas y ofrecerá la garantía de reparación.

Desde el mes de mayo de 2024 la entidad bancaria del Sr. XXXXX procedió a devolver las facturas, quedando pendiente un importe de 608,31€, derivados del impago de las facturas de 8 de mayo y 1 de junio de 2024.

Los datos personales del Sr. XXXXX han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que, en su caso, hubieran sido incluidos por Vodafone.

### **LAUDO**

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

En un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral, el Colegio actuante debe adoptar su decisión no solamente en virtud de las declaraciones de las partes, sino fundamentalmente, en base a las pruebas que estas aporten.

En el presente supuesto, el Sr. XXXXX afirma que envió el terminal a reparar y que la compañía no se quiso hacer responsable. Sin embargo, no aporta ningún parte o documento emitido por un servicio técnico que acredite que el terminal hubiera sido depositado para su examen y diagnóstico, y que se le hubiera denegado su reparación en garantía.

En consecuencia, no consta prueba en el expediente que permita apreciar una voluntad negativa por parte de Vodafone España, SAU a la hora de asumir sus obligaciones como parte vendedora en el marco del régimen jurídico de garantías.

Respecto de la reconvención formulada por la empresa, aporta la compañía dos facturas pendientes de pago: una de 8 de mayo de 2024, de 164,60€; otra de 1 de junio de 2024, de 475,70€.

Del total de dichas facturas, la compañía reclama el pago de 608,31€, importe que es tomado en consideración.

En este sentido, debe aclararse que en su escrito de 20 de diciembre de 2024, el importe cuyo pago reclama la empresa es de 1.608,31€, entendiéndose el Colegio Arbitral que incurre la compañía en un error en la transcripción del importe reclamado al consignar una unidad de millar que no procede.



De conformidad con lo expuesto debe DESESTIMARSE la pretensión Sr. XXXXX, sin perjuicio del derecho del reclamante al cumplimiento, si procede, del régimen de garantías previsto en 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.

Por consiguiente, procede que el Sr. XXXXX abone a Vodafone España, SAU, un importe de 608,31€ mediante transferencia a efectuar en la cuenta bancaria ES25 0049 1500 09 221931XXXX (Banco Santander) de titularidad de la compañía, debiendo consignar en el concepto de la imposición el texto "Laudo exp. 717/2024".

El plazo máximo del que dispone el Sr. XXXXX para abonar el importe de 608,31€ es de noventa (90) días naturales a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós