



LAUDO ARBITRAL

Expte. 674 /2024

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: ORANGE ESPAGNE, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante adquirió un terminal Samsung el día 09/08/2024 por un importe de 784,08€, fraccionando el pago en 24 plazos a abonar de manera mensual con la factura telefónica. Además, aceptó probar durante un mes y de manera gratuita un seguro para el móvil. Al realizar el cambio de terminal, le solicita que actualice software y al reiniciar no le permite acceder con la clave pin de la SIM. El día 12/08/2024 acude a la tienda ORANGE, donde le indican que el fallo no está cubierto por la garantía al haber manipulado el software y le cobran 27,83€ por la reparación.

PRETENSIONES:

La reclamante solicita el cambio o devolución del terminal por ser defectuoso, y la baja del seguro móvil, ya que le informaron de que tenía un mes de prueba gratuito y le dijeron que si no lo utilizaba se daría de baja. Adjunta condiciones del seguro.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil reclamada alega que el terminal fue enviado al servicio técnico para la reparación, que determinó que la avería no estaba cubierta por la garantía debido a que el software ha sido manipulado, ya que afecta directamente al hardware del dispositivo y por consiguiente a varios componentes, por lo que entiende que no debe hacerse cargo de una avería provocada por un uso incorrecto del terminal. Se procede a la reparación del terminal y entrega el 04/09/2024. Adjuntan el informe técnico de la avería.



Por otro lado, han procedido a la devolución del importe de 11,75 euros, correspondiente a la devolución de la cuota generada en la factura de agosto de 2024, mes en que la reclamante no dispuso del terminal.

LAUDO

Examinada la reclamación, las alegaciones de la reclamada y vista la documentación obrante en el expediente, se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión del reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

La mercantil reclamada aporta informe del servicio técnico que especifica que se detecta una manipulación del software, por lo que se excluye de la garantía por manipulación del terminal. No obstante, si bien se ha justificado el motivo de exclusión de la garantía mediante informe técnico en este caso, dicha exclusión no supone que la reclamante no pueda reclamar en un futuro la aplicación de la garantía si aparecen fallos no relacionados con el actual motivo de exclusión. Se aplicará la normativa vigente de aplicación a la garantía del producto.

Por otro lado, la reclamante ha aportado la documentación que indica que le ofrecieron un mes gratis de seguro móvil sin permanencia, y que si durante el mes de promoción hacía uso del seguro móvil tendría que permanecer con su terminal asegurado durante la duración del contrato. Ha alegado que no utilizó el seguro móvil durante ese mes y la mercantil no ha justificado que se utilizara. Por este motivo, aunque se desestima la pretensión de la reclamante respecto al cambio o devolución del terminal, sí debe estimarse la pretensión de baja del seguro móvil, procediendo la mercantil reclamada a la anulación de dicho seguro y la devolución de los importes abonados por dicho concepto al número de cuenta habitual de cargo de las facturas.

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.



Y, para que conste, firma el presente laudo la árbitra en el lugar y fecha señalados.
Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra