



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 803/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U., con NIF XXXXXXXXXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 29 de octubre de 2024, el reclamante manifiesta, en resumen, que día 12 de septiembre de 2024 llamó a la línea 64710XXXX solicitando información para adquirir un teléfono. Desde dicha línea le informaron que había llamado a una centralita de Vodafone. Acordaron la compra de un terminal, que recogería en la tienda Vodafone del centro comercial Porto Pi. Preguntó si podía devolverlo si no era de su agrado y le contestaron afirmativamente. También contrató un seguro.

Cuando fue a recoger el terminal a la tienda se interesó sobre la posibilidad de cambiarlo por otro modelo, pero le indicaron que no era posible, ya que la tienda no le había vendido el terminal.

Dado que no pudo pasar los datos del teléfono antiguo al nuevo, llamó al número 64710XXXX para tramitar la devolución, y le remitieron a la tienda.

Acudió a la tienda, donde le dijeron que no podía devolverlo allí, porque ellos no se lo habían vendido.

Llamó nuevamente al número 64710XXXX y le negaron haberle vendido el terminal.

Por otra parte, la factura se vio incrementada, por lo que llamó a Vodafone, donde le informaron que el día de la venta del teléfono le habían cambiado la tarifa.

Nadie se hace responsable, ni en la tienda, ni en Vodafone, ni en la línea desde la que le vendieron el teléfono.

PRETENSIONES

1. Devolver el teléfono.
2. Volver a la tarifa que tenía antes.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de 8 de noviembre de 2024 y 26 de febrero de 2025, la compañía alega, en resumen, que el reclamante adquirió un terminal Samsung Galaxy A55 5G 256GB Black por 465€, pagadero en 36 mensualidades de 12,91€, cuyo contrato de compra y justificante electrónico de aceptación ajunta. Dicha compra fue gestionada desde un punto de venta autorizado (Lidertel-Porto Pi) día 12 de septiembre de 2024, siendo la política de devolución de equipos aplicable según los criterios de dicha tienda, en relación a que el equipo se devuelva en perfecto estado, sin usar, en su embalaje original y con todos sus accesorios, pudiendo, en caso de no cumplir con los citados requisitos en forma y plazo de 7 días hábiles desde la compra, no ser susceptible de devolución.

Será el canal autorizado quien determine si las condiciones del terminal son acordes a la política de devolución, por lo que remite al reclamante al punto de venta.

En cuanto a modificaciones en las tarifas, no se produjo ningún cambio en el paquete contratado, manteniendo el denominado Vodafone One Hogar Ilimitable 4.0 (Fibra 600Mb), con 4 líneas de telefonía móvil, fija y televisión con tres decodificadores. Coincidiendo con la adquisición del terminal, se empezaron a emitir cuotas por el segundo y el tercer decodificador.

Se han ajustado dichas cuotas para que vuelvan a aparecer gratuitas y se ha gestionado un abono de 33,94€ en concepto de cuotas por alquiler de decodificador y de un cargo por devolución de recibo emitidas en las facturas de septiembre y octubre de 2024, que anexa, que aminorarán la factura de noviembre de 2024. Adjunta factura y nota de abono.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Antes de abordar la controversia que afecta a la compra del terminal, cabe señalar que, en la factura de 22 de noviembre de 2024, la compañía abonó un importe de 33,94€, de los cuales, 7,94€ y 6,00€ se corresponderían con las cuotas por el alquiler de descodificadores aplicadas en las facturas de septiembre y octubre de 2024, respectivamente, y 20,00€ con un cargo de devolución de recibos emitido en la factura de octubre de 2024.

De acuerdo con lo anterior y tomando en consideración lo expuesto por el reclamante en el transcurso de la audiencia, debe considerarse que la pretensión segunda ya ha sido satisfecha con anterioridad a la emisión del laudo, por lo que no procede efectuar ningún pronunciamiento adicional al respecto. En lo concerniente a la pretensión primera, la empresa alega que la venta del terminal fue gestionada desde un punto de venta autorizado.



No obstante, cabe señalar que, de acuerdo con la documentación aportada por la propia compañía, la contratación del terminal fue suscrita entre el Sr. XXXXX y Vodafone España, S.A.U.

Dicho extremo también es perceptible en la factura de compra aportada por la reclamante, que fue emitida por Vodafone España, S.A.U. y en la que la referencia a Lidertel-Porto Pi se ciñe a la mera consideración de punto de entrega.

A tenor de lo expuesto, con independencia de quien hubiera podido gestionar la venta, de la documentación que consta en el expediente se desprende que Vodafone España, S.A.U. y el Sr. XXXXX perfeccionaron un contrato a distancia, por lo que debe recordarse que, en este tipo de contratos, el consumidor tiene derecho a desistir durante un período de 14 días naturales a partir del día en el que adquiera la posesión del bien, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 102 y siguientes del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Al respecto, debe señalarse que día 20 de septiembre de 2024 el Sr. XXXXX presentó una reclamación dirigida a Vodafone España, S.A.U., sellada por Lidertel, solicitando poder efectuar la devolución del terminal. Dicha solicitud de devolución fue formulada dentro del período de desistimiento, toda vez que el contrato fue suscrito el 12 de septiembre de 2024.

De conformidad con todo lo expuesto, se ESTIMA la pretensión.

A fin de dar cumplimiento al contenido del presente laudo, procede que Vodafone España, S.A.U., dentro de un plazo máximo de diez días hábiles a contar a partir del siguiente al de su notificación, acuerde con el reclamante la recogida del terminal y proceda a la misma.

El reclamante deberá facilitar a la compañía la recogida del dispositivo y devolverlo en condiciones óptimas acompañado de todos sus accesorios.

En vista de que la estimación de la pretensión conlleva la anulación del contrato de compra del terminal, dentro del mismo plazo de diez días hábiles, la compañía deberá reintegrar al Sr. XXXXX todos los importes que el reclamante hubiera abonado hasta el momento en concepto de cuotas mensuales por el pago aplazado del terminal, así como las correspondientes al seguro asociado.

La suma resultante deberá ser reintegrada por la empresa mediante transferencia bancaria a efectuar en la misma cuenta en la que el reclamante tiene domiciliados sus pagos a la compañía.



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 árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós