TEXTO ORIGINAL

L A U D O A R B I T R A L Nº 2/2014

Expediente nº 125/2013

En Córdoba, a 7 de noviembre de 2013, constituido el Colegio Arbitral de Consumo, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

Don

VOCALES:

Doña, por parte de las asociaciones de consumidores y usuarios, y

Don, por parte de las asociaciones empresariales.

SECRETARIA:

Doña

Y actuando como partes:

RECLAMANTE:

Doña

RECLAMADA:

Vodafone España, SAU

Formalizado el convenio arbitral entre la parte reclamante y la empresa reclamada, previamente adherida al Sistema Arbitral de Consumo, se procedió a la celebración de Audiencia respecto de la siguiente

RECLAMACIÓN: Baja del contrato con la compañía.

- I -

HECHOS

Brevemente, los hechos que dieron lugar al presente proceso arbitral son los siguientes:

1.- Que el día 10 de julio de 2012 renueva su contrato con la compañía VODAFONE con una permanencia de dos años y le hacen entrega de un terminal.

2.- Que al mes de la renovación del contrato y de la entrega del nuevo terminal éste empieza a dar fallos por lo que en el establecimiento de la compañía lo reinician varias veces sin conseguir que cesasen las averías y perdiendo en el proceso documentos importantes contenidos en el teléfono.

3.- Que decide entregar el móvil al Servicio Técnico de VODAFONE para su reparación estando sin poder disfrutar pero pagando el teléfono y sus servicios durante una semana. Tras la reparación no cesan los problemas técnicos y no recibe por parte del establecimiento atención alguna estando varios días sin poder disfrutar del teléfono.

4. Que vuelve a entregar el terminal para su reparación en otro establecimiento de la compañía y lo recibe totalmente deteriorado y volviendo a tener problemas técnicos pasados unas horas.

5.- Que infructuosamente intenta llegar a una solución a través del Servicio de Atención al Cliente de la compañía y éstos solo le ofrecen el renovar el contrato por otros dos años y así conseguir un nuevo terminal o quedarse con la permanencia actual y el terminal inservible.

- II -

AUDIENCIA:

Llegado el día de la audiencia, se persona ante el órgano arbitral la reclamante que se reafirma en la argumentación obrante en el expediente, por su parte, la compañía reclamada no se presenta y remite un escrito el día 30 de julio de 2013 al secretario de la Junta Arbitral indicando:

1.- Que la reparación del terminal se realizó por los servicios técnicos de la compañía y que por su parte le indicaron a la reclamante que de continuar las incidencias volviera a llevarlo para ser reparado nuevamente.

2.-Que al dar este servicio de garantía no ha incumplido por su parte y debe continuar la permanencia del contrato vigente.

- III –

De los hechos descritos queda probada la falta de conformidad de las reparaciones efectuadas. El móvil no es conforme a las prestaciones que razonablemente se esperan.

-IV-

DECISIÓN:

Por cuanto antecede, este Órgano Arbitral acuerda por unanimidad dictar el siguiente:

LAUDO

“Estimar la pretensión de la reclamante en el sentido de que se obliga a la

reclamada a dar cumplimiento al contrato, esto es, que para el cómputo de la permanencia se respeten los meses que han pasado desde el inicio de la relación contractual y que se reciba un terminal de las mismas características al terminal objeto del a controversia".

Al objeto del cumplimiento del presente Laudo arbitral se establece un plazo de 30 días naturales contados a partir del siguiente al de su notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que aquél tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como, que, contra el mismo, cabe:

1º.- De conformidad con el artículo 39.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje –en la redacción dada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado–, dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, solicitar a los árbitros:

a) La corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar.

b) La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.

c) El complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas.

d) La rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

2º.- Recurso de anulación del laudo ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía por alguno de los motivos que establece el art. 41.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que habrá de ser interpuesto dentro de los dos meses siguientes a su notificación, y conforme a los trámites del juicio verbal, con las especialidades señaladas por el art. 42.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje; todo ello en virtud de lo dispuesto por los arts. 40 a 42 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

3º.- Recurso de revisión del laudo firme conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para la revisión de sentencias firmes (arts. 509 y ss.), en virtud de lo dispuesto por el art. 43 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste firma el presente laudo el Colegio Arbitral, ante la Secretaria del mismo, en Córdoba a 7 de enero de 2014.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

LOS VOCALES

Ante mí, SECRETARIA DEL COLEGIO ARBITRAL DE CONSUMO.

Fdo: