

LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 686/2025

En Palma de Mallorca, a día 12 de marzo de 2026, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Joan Calafat Rullán
VOCALES: D. Pere Llinás García (COIB)
Dña. Maria Garcia Pedrosa (FACUA)

RECLAMANTE: Dña. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que comparece en la audiencia celebrada en sede Arbitral, a través de una llamada telefónica, en la audiencia arbitral celebrada a las 9'00 horas.

RECLAMADA: Vodafone España, S.A.U., con CIF A-8090XXXX, que no comparece presencialmente a la audiencia arbitral celebrada, pero que si lo hace a mediante la presentación de un escrito de alegaciones, de fecha 10 de febrero de 2026.

Se inicia la Audiencia arbitral, procediéndose, a la presentación de los miembros del Colegio Arbitral y a tomar los datos personales, de la parte reclamante.

A continuación se procede a tomar declaración a la parte reclamante, que expresa al inicio de la misma, su intención de reiterar los motivos de su reclamación y de las pretensiones, que en su escrito de reclamación se relacionan.

Los vocales del Colegio arbitral intervienen, preguntando sobre cuestiones inherentes a la reclamación presentada, que la parte reclamante contesta, a cada una de la cuestiones planteadas, reiterando los argumentos esgrimidos.

Este Colegio arbitral a continuación comunica a la reclamante de la existencia de un escrito de alegaciones de la empresa reclamada, cuyo contenido ratifica la reclamante, que tiene conocimiento del mismo. A continuación la parte reclamante, rechaza las alegaciones realizadas en la audiencia arbitral por la parte reclamada y por tanto reitera su pretensión, de solicitar que la empresa reclamada le emita factura original del móvil adquirido, ya que con la adquisición se produjo un error que llevo a la confusión que reclama.

Llegados a este punto, el Colegio arbitral decide dar por finalizada la audiencia, tras lo cual, por unanimidad y en equidad, después de debatir ciertos aspectos relevantes de esta audiencia, y de la prueba documental presentada, se pronunció emitiendo el siguiente,

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y oída la parte reclamante en el tramite de audiencia, el Colegio Arbitral, por unanimidad, y en equidad, dicta laudo ESTIMANDO, las pretensiones realizadas en su reclamación por lo que este Colegio arbitral, resuelve la reclamación planteada de la manera siguiente:

1.- Una vez revisada y estudiada las pruebas documentales aportadas por ambas partes, este Colegio arbitral en equidad, resuelve, que la empresa deberá emitir una factura o documento oficial de la marca, que certifique que el móvil cuya propiedad pertenece a la reclamante es el que tiene el IMEI 35092987487XXXX, y no el móvil que en su día se devolvió y nunca se reparó cuyo IMEI era 35092987494XXXX, y por error consta en el móvil que tiene la reclamante en la actualidad.

2.- Este Colegio arbitral entiende, como también lo hace la reclamante, que ahora tiene en propiedad un móvil cuyo IMEI no es el que debería tener y que por error se confundió con el IMEI del otro móvil en su día adquirido, por lo que entiende que si algún día lo perdiera, o se lo robasen o tuviera que realizar una reparación, no tiene justificante oficial de la marca que la acredita como titular del mismo, por lo que es necesario la emisión de esa factura o certificado para así probar en un futuro la titularidad del mismo.

3.- Por tanto este Colegio arbitral resuelve que la reclamante deberá acudir a una tienda oficial de la marca con su móvil y aclarar todo lo ocurrido y la empresa reclamada deberá expedir factura o documento oficial que relacione y asocie el móvil de la reclamante con el IMEI 35092987487XXXX.

Notifíquese a las partes el presente 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 los miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.