



## **LAUDO ARBITRAL**

**Expediente núm. 668/2025**

### **PARTES**

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Vodafone España, S.A.U.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El reclamante indica que adquiere un televisor y que empieza a dar fallos a los 16 días. La empresa no se hace cargo alegando que está fuera de garantía. La avería consiste en que una mitad de la pantalla se queda verde y la otra a rayas pero sí tiene sonido. La única solución que le da la mercantil es que contacte con el fabricante, el cual, a su vez, le ofrece repararlo. A pesar de haber estado un mes en reparación, el televisor sigue dando problemas.

Por su parte, la reclamada sostiene que el televisor, Smart TV A Pro QLED, fue adquirido el 27 de febrero de 2025 con un plazo de desistimiento de 14 días según el contrato. Una vez transcurrido este plazo, si el televisor no funciona, el reclamante debe contactar con el servicio técnico oficial para la reparación o sustitución.

### **PRETENSIONES:**

Única: lo que solicitamos es un TV nuevo sin fallos, y sin tener que esperar a que se lo vuelvan arreglar y si no puede ser, quiero la devolución de la TV, del dinero que ya hemos pagado y la extinción del contrato con Vodafone.



## LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro dicta LAUDO ESTIMATORIO en base a las siguientes apreciaciones:

El reclamante aporta imágenes en las que se aprecia que el televisor se queda parcialmente encendido, es decir, con iluminación de fondo. También adjunta un vídeo en el que muestra el televisor encendido, usa el mando a distancia para apagarlo y vuelve a encenderse solo. Por lo tanto, se comprueba que muestra un comportamiento errático.

A pesar de que este laudo se dicte en equidad, es preciso hacer referencia a la normativa vigente en la materia. La norma más relevante es 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.

El artículo 118.1 establece que *"Si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario"*.

Por su parte, el artículo 119 dispone que *"El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, en cualquiera de los siguientes supuestos"*. Entre ellos destaca el recogido en la letra d): *"Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario de poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad"*.

Por lo tanto, la combinación de ambos preceptos permite al consumidor elegir, en primer término, entre la reparación o sustitución. En caso de que aparecieran averías tras la reparación, se le faculta a resolver el contrato.

En el presente caso el consumidor optó por una reparación inicial, tras la cual el producto presenta fallos de nuevo. Por lo tanto, este árbitro considera adecuado que la empresa reclamada le sustituya el televisor averiado y, en caso de que no se llevara a cabo, la devolución del importe. De esta manera la empresa conserva la venta y el consumidor mantiene el bien deseado pero en un correcto estado de funcionamiento.



Un aspecto que debe resaltarse es el relativo al sujeto contra el que el reclamante puede ejercer las acciones descritas en la normativa. Como puede observarse, se habla de “empresario”. El artículo 4 de la citada norma contiene la definición de empresario: *“A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”*.

El artículo 5 define el “productor”: *“Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 138, a efectos de lo dispuesto en esta norma se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo”*.

El artículo 125.1, primer párrafo, expone que *“Cuando al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien o el contenido o servicio digital sea puesto en conformidad”*.

Por lo tanto, debe distinguirse entre empresario y productor, siendo, respectivamente, el vendedor y el fabricante. En consecuencia, es el vendedor quien debe responder en primer término, ya que es quien tiene la relación contractual directa con el consumidor. Es decir, es el empresario el que ha de gestionar la reparación con, en su caso, el fabricante. Por ello, este árbitro considera improcedente imponer al reclamante la obligación de contactar con el fabricante. De tener que reclamar en primer término al fabricante carecería de sentido adquirir el bien al vendedor, pues obtiene un beneficio por la venta que podría deducirse del precio comprando directamente al fabricante.

En caso de discrepancia entre compañías, el artículo 125.2 establece que *“Quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora”*.

Además, el artículo 121.1 dispone que *“Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad”*.

En este caso la empresa no ha acreditado el origen de la avería, por lo que es viable considerar que ya estaba en el momento de la entrega del producto.



Por último, el artículo 118.5 establece que *“Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, el consumidor o usuario lo pondrá a disposición del empresario y este, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el consumidor o usuario dependiendo del tipo de bien”*.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá ofrecer un televisor de iguales o superiores características y retirar el televisor averiado en el domicilio del reclamante sin coste alguno para éste.

Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

En caso de no llevar a cabo el ofrecimiento en el plazo indicado, la empresa deberá retirar el televisor del domicilio del reclamante sin coste alguno y devolver lo pagado por ella. Además, deberá dejar sin efectos el contrato.

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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 4 de febrero de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez