



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08304.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de diciembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de que puede resumirse en que la reclamante adquiere el 01/03/2023 un teléfono Xiaomi Redmi Note 11 6GB, pago en 24 plazos, importe mensual de 10,79€. El teléfono se ha estropeado y se ha llevado a reparar el 22/11/2023 constando en el resguardo de depósito "no carga/problemas batería, duración de batería corta, dura menos de 30 minutos, problemas en altavoz no se escuchan llamadas, problemas de conectividad; no presenta daños en la pantalla". El 27/11/2023 se repara en garantía por fallo en la placa, con el consiguiente cambio de nº de IMEI. La reclamante manifiesta que sigue sin funcionar. SOLICITA que se le abonen los 189,99€ de coste del móvil u otro nuevo.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

La reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje la factura de [REDACTED] de compra del móvil a plazos, el resguardo de reparación y el informe de reparación. Consta una respuesta de [REDACTED] donde se le comunica a la reclamante que estaban intentando contactar con ella para confirmar el funcionamiento del móvil pero que no han podido, solicitándole que contacte con [REDACTED]

La empresa reclamada remite contestación de 11/07/2024 en la que manifiestan que: "En relación a lo anterior, les indicamos que la titular adquiere el 01/03/2023 un dispositivo, Xiaomi Redmi Note 11 por el servicio venta a plazos, para la línea [REDACTED] con una cuota de 10,79 euros (con impuestos) x 24 meses. Asimismo, les comentamos que tras verificar la orden de reparación que nos facilita la titular en su escrito con número FO0801360130 se comprueba que el terminal fue ARBCRS32



Comunidad de Madrid

reparado en garantía, siendo generado un cambio de placa base y de número de Imei. De la misma manera, les señalamos que si el terminal sigue presentando fallos, la titular debe acudir a un Punto de Servicio Postventa [REDACTED] para la revisión y eventual reparación del mismo de conformidad con el régimen de garantía legal aplicable.”

La reclamante presenta escrito de 08/07/2024 en el que manifiesta que: “les comunico que la última gracia que me ha realizado el teléfono es dejar de funcionar durante 36 horas, aunque antes se apagaba y cortaba cuando quería por lo que me he visto obligada a la compra de otro nuevo... Como les comunique en su momento lo lleve 3 veces Alberto Aguilera, casa [REDACTED] sin dar solución y ya cansada lo lleve a Cuatro Caminos a [REDACTED] por otras 3 veces teniendo que dejar el teléfono unos días, para nada sino exasperarme. Quiero la anulación del contrato de compraventa y me devuelvan todas las cuotas pagadas quedándome liberada totalmente de esta compraventa ya que estoy totalmente insatisfecha con el terminal suministrado y con el deplorable servicio que he tenido de problemas.” Aporta la factura de un Galaxy A5 por importe de 182,93€.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 29/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La reclamante no comparece en el acto de audiencia dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones formuladas por D^a [REDACTED] puesto que no queda acreditado que el teléfono móvil presentara ninguna avería posterior a la inicial, existiendo sólo la orden de reparación inicial; si el teléfono seguía presentando fallos, debería haberlo depositado en un establecimiento de la empresa reclamada, para que hubiera procedido a la atención en garantía. Todo ello sin perjuicio de que la reclamante, si lo considera oportuno, lo deposite en el establecimiento para que se repare a cargo de la garantía según establece la normativa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 05 de diciembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL