



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08365.2/2024

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 “el día 5 de junio de 2024, adquirí a través de venta online y recogida en el Centro Comercial San José de Valderas una tablet marca Xiaomi, modelo Mi Pad 6s Pro 12.4. El número de factura de compra de la tablet es 2415779001849. Desde el momento de la compra, la tablet ha funcionado con total perfección hasta el día 9 de junio de 2024, cuando llegó una funda que había comprado en Amazon. Al encajar la funda en la tablet, siguiendo las instrucciones proporcionadas y con el máximo cuidado, la pantalla de la tablet se dañó de forma interna. Este daño ocurrió sin ninguna responsabilidad por mi parte y claramente no debido a la funda, sino a la baja calidad de la tablet adquirida en su establecimiento. Además, deseo señalar que desde el primer día de uso, la tablet presentaba una mancha en forma de pixel blanco brillante en la pantalla. Tenía la intención de acudir a su establecimiento para solicitar un reembolso o cambio debido a este defecto inicial, el cual posiblemente ya indicaba problemas en esta unidad. El mismo día que ocurrió el problema con la pantalla, el 9 de junio de 2024, acudí a su centro comercial para solicitar la devolución de la tablet. Sin embargo, recibí una fuerte negativa por parte del responsable de la sección, quien se negó a aceptar la devolución o proporcionar una solución adecuada. Dado que la tablet fue comprada en su establecimiento y ha sufrido un daño importante bajo circunstancias normales de uso, y que han pasado menos de 15 días desde la fecha de compra, solicito la sustitución completa del terminal por uno nuevo. Entiendo que [REDACTED] como vendedor de la tablet, tiene la responsabilidad de asegurar que el producto vendido sea de buena calidad y no presente fallos que afecten su funcionamiento.” SOLICITA: “La sustitución completa de la tablet Xiaomi Mi Pad 6s Pro 12.4 por un terminal nuevo debido a los defectos presentados”.

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



Comunidad de Madrid

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje la factura de compra de una tablet Xiaomi el 05/06/2024 por importe de 699,99€, así como reclamación remitida al SAC de [REDACTED]. Aporta fotos de la tablet donde se observa una raja en uno de los bordes del dispositivo.

Esta reclamación se tramita a través de Confianza Online, donde el reclamante manifiesta que “tras el uso del producto se percató el 9 de junio al colocarle una funda a la tablet que la pantalla se había dañado de forma interna, además de que desde el primer momento en la pantalla había una mancha en forma de pixel blanco brillante, por lo que contactó con la reclamada e incluso acudió a una tienda física, desde la cual le denegaron la ejecución de la garantía.” La empresa reclamada manifiesta su disposición a que lleve la tablet para su valoración a uno de sus establecimientos, negándose el reclamante puesto que ya lo había hecho en su momento sin resultado alguno.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 24/10/2024 en el que manifiesta que “recabados los antecedentes oportunos al departamento correspondiente, nos informan que la rotura de pantalla ocurrida días después de su compra y tras colocar una funda no adquirida en nuestro centro, en principio, no está cubierta por la garantía del producto. No obstante, les informamos que se ha ofrecido al [REDACTED] la remisión de la Tablet al Servicio Técnico Oficial de la marca, para examinar el producto en profundidad, y poder determinar si la rotura se debe a un defecto de fabricación o a un uso incorrecto. Si bien, el [REDACTED] ha rechazado el ofrecimiento, motivo por el que lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada, y le reiteramos nuevamente nuestro ofrecimiento con el fin de poder dar cumplimiento a la garantía legal del producto en el caso de que procediera.

El 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 del reclamante [REDACTED] puesto que, como él mismo reconoce, el daño que presenta la tablet se produjo al ponerle la funda a la tablet, defecto que, por tanto, no existía previamente y no entra dentro de los supuestos para que la mercantil reclamada se haga cargo de la reparación en garantía.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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