



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01816.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 25 de agosto de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el día 21 de marzo del año 2024 compra un terminal móvil iPhone 15 vía teléfono de [REDACTED]. El reclamante refiere que el terminal le llegó con la batería con problemas, el cual no duraba cargada ni medio día.

Después de acudir a dos tiendas físicas, sin éxito, llama al teléfono [REDACTED] la persona que le atiende le gestiona el desistimiento y le informa que procederá a su recogida en su domicilio en pocos días, cosa que no ocurre, incluso diciéndole que no es un desistimiento sino un arreglo del terminal.

El Órgano 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 parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "La devolución del dinero porque tengo derecho al desistimiento según la ley del consumidor, ya que compré el teléfono el día 21 de marzo de 2024 y solicité mi derecho al desistimiento el 27 de marzo, dentro de los 14 días naturales que marca la ley para la venta a distancia".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando refiere en su escrito de 22 de mayo de 2025: Ha llevado el terminal por un fallo a la tienda de Apple de Sol, pero no se lo reciben al ser adquirido en [REDACTED]. Por ello ha solicitado el desistimiento y le han tomado nota de incidencia INC-014023. Se lo llevó la empresa [REDACTED] desde entonces le siguen facturando.

II. SOLICITUD DEL CLIENTE

Devolución de los importes facturados por el terminal por el desistimiento.

III. RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN

Tras una nueva revisión, ya que el terminal se envió en dos ocasiones al servicio de asistencia técnica de Apple, se ha aceptado el desistimiento. Se ha desvinculado la permanencia y pago de plazos del equipo. Las cuotas cobradas, cuyo importe asciende a 331,50 €, han sido anuladas. El mismo será transferido a su cuenta bancaria en un plazo aproximado de 30 días

En su escrito de 06 de junio de 2025 refiere: Que con fecha 04 de junio de 2025 ha tenido entrada en el domicilio social de [REDACTED] la citación de audiencia de la Junta Arbitral para el 24 de Julio de 2025 a las 09:00. Ante la imposibilidad de asistir a dicha citación, remitimos continuación nuestras alegaciones: I. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Ha llevado el terminal por un fallo a la tienda de Apple de Sol, pero no se lo aceptan por ser adquirido en [REDACTED]. Por ello ha solicitado el desistimiento y le han tomado nota de incidencia INC1014023. Se lo llevó la

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

empresa [REDACTED] desde entonces le siguen facturando. II. SOLICITUD DEL CLIENTE Devolución de los importes facturados por el terminal por el desistimiento. III. RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN Tras una nueva revisión, ya que el terminal se envió en dos ocasiones al servicio de asistencia técnica de Apple, se ha aceptado el desistimiento. Se ha desvinculado la permanencia y anulada la financiación del pago a plazos del equipo. Las cuotas cobradas, cuyo importe asciende a 331,50 € (impuestos incluidos), han sido anuladas. Dicho importe será transferido a su cuenta bancaria en un plazo aproximado de 30 días. Aportamos la factura de abril de 2025, con el cargo de la cuota (722725005 - CUOTA MENSUAL (13/36) - IPHONE 15 de 25,50 €) y la factura de mayo de 2025, una vez desvinculada la financiación y sin el cargo del terminal de dicha discrepancia. Así mismo, les recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil en su escrito de fecha 6 de junio de 2025 manifiesta: “Tras una nueva revisión, ya que el terminal se envió en dos ocasiones al servicio de asistencia técnica de Apple, se ha aceptado el desistimiento. Se ha desvinculado la permanencia y anulada la financiación del pago a plazos del equipo. Las cuotas cobradas, cuyo importe asciende a 331,50 € (impuestos incluidos), han sido anuladas. Dicho importe será transferido a su cuenta bancaria en un plazo aproximado de 30 días”.

2º El reclamante manifiesta en su último escrito: “El resultado favorable del proceso representa no solo justicia en lo legal, sino también una gran tranquilidad personal y familiar”.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral, recogen las manifestaciones de ambas partes en este Laudo Conciliatorio.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.