



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01930.5/2025

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

En Madrid, a 17 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, personado en [REDACTED] en fecha 09/12/24, sobre una avería en unos AirPods Pro1, número de serie H1FGVBMU1059. Al ser la fecha de venta 26/02/22 me comunican que el tercer año de garantía corresponde al vendedor del producto siendo este [REDACTED] con fecha de envío 26/01/22 desde su centro de Pinto y vendido a través del canal GR23. Por este motivo me dirigí al Servicio de Atención al Cliente de su sucursal de Pza. del Carmen /Madrid, donde me comunicaron que era necesario el ticket de compra, toda vez que dicho ticket no se encuentra en mi poder me lo rechazan. Como considero que con los documentos que adjunto justifican plenamente quien fue el vendedor ([REDACTED]) inicie la reclamación que me indican en su página WEB (Tengo una incidencia y quiero abrir una reclamación Sentimos mucho que hayas tenido una mala experiencia con nosotros. [REDACTED] está adherido a la asociación Confianza Online por lo que podrás cursar una reclamación oficial mediante su plataforma de forma gratuita. Podrás acceder clicando aquí. Relleno el formulario y hasta hoy no he recibido ninguna contestación, por lo cual me dirijo a la sucursal de Ada de la Albufera/Madrid para hacer una reclamación por escrito sin recibir a día de hoy ninguna contestación. Solicita que me sea atendida dicha reparación en periodo de garantía.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que, na vez revisada la reclamación, se comunica que, para poder tramitar la garantía, el reclamante debe aportar el documento de venta. Este puede obtenerse tanto a través de la tienda online como de nuestras tiendas físicas. En el escrito dirigido a la OMIC Madrid se indicó esta necesidad (Adjuntamos respuesta facilitada a mencionado organismo el pasado 13/03/25), pero al no haber recibido respuesta, queremos aclarar que podemos emitir un duplicado de la factura únicamente si la antigüedad de la compra es menor a 4 años. Por otro lado, con los datos proporcionados por el reclamante, incluyendo la imagen de una Tablet con un número de serie, no hemos podido localizar el producto en nuestro sistema, ya que en el proceso de preparación no solicitamos el número de serie. Dicho lo anterior, quedamos a la espera de que nos facilite los datos solicitados para poder dar soporte al cliente en caso de que el producto esté dentro del período de garantía. Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición.

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.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de conformidad con el artículo 121 del 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, se presumirán que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando el bien se entregó, invirtiéndose la carga de la prueba al consumidor en el caso que nos ocupa al estar la garantía del bien objeto de controversia en el tercer año y no haber el reclamante presentado prueba de la falta de conformidad.

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.



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, 17 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: 

Fdo.: 

