



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08621.5/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de diciembre 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 06/07/2025 compré un reloj de pulsera APPLE WATCH SE 40 MI AL MI (Apple Watch SE 40mm). Además de esto, puesto que el vendedor me advirtió que este modelo no incluye el enchufe del cargador, compré el enchufe de carga del reloj a la vez. Y además de esto, también aconsejado por el vendedor, compré un protector de pantalla también en esa misma compra (adjunto factura de la compra de estas tres cosas: Número de Factura Simplificada / Ticket: FS E302-111/00003832 (Doc. Interno Nº E302 - 40218301). Importe total: 266,98 EUR. Realicé la compra en [REDACTED] (PC [REDACTED]). Dirección fiscal que aparece en la factura: Calle [REDACTED] 2, Puert. 08820 El Prat de Llobregat).... SOLICITO: - De ser posible, simplemente que se me cambie la correa del reloj Apple Watch que me queda corta por una más larga. - De no ser posible esto, solicito la devolución del reloj y de su enchufe cargador.

La parte reclamada se ha opuesto a la solicitud de arbitraje y sus alegaciones pueden resumirse en : “no hay falta de conformidad, ya que el producto entregado se corresponde con el modelo adquirido y con las especificaciones indicadas. Sobre la conformidad del producto No consta defecto ni error en el producto entregado. La talla de la correa está indicada en el embalaje, y el modelo corresponde al solicitado. La correa forma parte del conjunto original del reloj y no es un accesorio independiente, por lo que no puede ser sustituida ni cambiada sin afectar a la integridad del producto. Sobre la atención prestada Desde [REDACTED] se ha atendido al cliente en varias ocasiones, explicando las condiciones de devolución y ofreciendo información sobre la posibilidad de adquirir correas compatibles en otros canales. No obstante, al no disponer actualmente de correas en tienda y haberse vinculado el dispositivo, no es posible ofrecer una solución alternativa. Por todo lo anterior, lamentamos no poder acceder a la solicitud del reclamante, y reiteramos que la actuación de [REDACTED] se ha ajustado en todo momento a la normativa vigente en materia de consumo y a las condiciones establecidas por el fabricante. Quedamos a disposición del Servicio de Consumo para cualquier aclaración adicional que se estime oportuna.....”.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia reiterándose en su anteriores escritos de contestación si bien también reitera su oferta, que como deferencia comercial había hecho, consistente en el pago de 49 euros que es el importe que figura publicitado en el red o web para una correa del reloj nueva y de la talla adecuada indicando también que está a la espera de recibir la factura o justificante de compra para reintegrar dicho importe al consumidor.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje del consumidor toda vez no está justificada legalmente su petición de cambio de correa ni su petición de devolución del reloj y accesorios. Sin perjuicio de los anterior y vista al oferta de solución que plantea la parte reclamada, si le reclamante D. [REDACTED], así lo desea o desea podrá adquirir una correa de tamaño adecuado para su nuevo reloj y tras enviar la factura a MEDIA [REDACTED], esta empresa deberá reintegrarle el importe de adquisición de la referida correa.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 laudo 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.