



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: **21 - ARBC - 09539.7/2025**

RECLAMANTE: **D. JUAN CARLOS MAREY GONZALEZ**

NIF 33332777G

RECLAMADO: **MEDIA MARKT SATURN SAU***

CIF A82037292

En Madrid, a 30 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: MERCEDES GARRIDO MARTINEZ, empleada pública de la Comunidad de Madrid. Este Órgano Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 06/10/2025:

“EL 19/09/2025 SE REALIZA LA COMPRA DE UN TELEFONO IPHONE 17, DEL CUAL NO DISPONEN EN LA TIENDA. SE REALIZA UNA RESERVA DEL MISMO DE 100EUROS, SE ME INFORMA DEL PROGRAMA DE LA OPCION DE RECOMPRA DEL MOVIL ACTUAL DEL CUAL ME HACEN LA VALORACION PROVISIONAL, SE ME INFORMA TAMBIEN QUE SI REALIZO EL CAMBIO EN LA TIENDA A LA VALORACION SE LE AÑADIRA UN EXTRA DE 60 EUROS POR EL CAMBIO, LO CUAL ACEPTO. EL VENDEDOR ME INDICA QUE CUANDO VENGA A RECOGERLO A PARTE DE LA VALORACION DEL MOVIL ME DARAN LOS 60 EUROS MAS POR EL CAMBIO. EL MOVIL COMPRADO NO ESTA DISPONIBLE EN LA TIENDA HASTA EL DIA 02-10-2025, AL DIA SIGUIENTE ME PASO A COMPRARLO Y EN EL MOMENTO DE VALORAR LA ENTREGA DEL VIEJO IPHONE ME DIICEN QUE LOS 60 EUROS NO LOS PUEDEN INCREMENTAR PORQUE ESA ERA UNA PROMOCION DE SEPTIEMBRE”.

Solicitud: “RECLAMAR LOS 60 EUROS YA QUE LA VENTA FUE RESERVADA EN SEPTIEMBRE DENTRO DEL PERIODO DE PROMOCION, Y ADEMAS NADIE ME INFORMO DE QUE LA PROMOCION NO SE APLICARIA SI YA ERA OTRO MES, TODO LO CONTARIO, EL VENDEDOR ME ASEGURO QUE CUANDO VINIESE EL MOVIL RESERVADO ESE IMPORTE SE SUMARIA A LA VALORACION DEL VIEJO. POR OTRA PARTE EL MOVIL SE RESERVO Y SE HIZO UN PAGO POR LA RESERVA EN EL MES DE SEPTIEMBRE., LOS RETRASOS EN LA LLEGADA DEL MOVIL AL COMERCIO NO SON CULPA DEL COMPRADOR”. Cuántía reclamada: 60,00€

De la documentación aportada por el reclamante, cabe destacar:

- Justificante Venta al Contado nº E273-41271296, de fecha 19.09.2025, tipo de entrega Reserva. Artículo Apple iPhone 17 Sage 256GB, por importe de 955,07€, más canon por importe de 3,93€ y seguro por importe de 22,19€, total 981,19€, depósito 100€, pago restante 881,19€.
Consta justificante del pago de los 100€ de fecha 19.09.2025.
- Justificante Venta al Contado nº E273-41271296, de fecha 03.10.2025, fecha de entrega 03.10.2025. Artículo Apple iPhone 17 Sage 256GB (ya figura el número IMEI) por importe de 955,07€, más canon por importe de 3,93€ y seguro por importe de 22,19€, total a pagar 981,19€.
Consta justificante del pago de 596,19€ de fecha 03.10.2025: del importe de 981,19€, se descuentan los 100€ de reseva, así como 285,00€ en concepto de recompra Foxway.

La empresa reclamada presenta escrito de 22/10/2025 en el que manifiesta que:

“Que el día 19 de septiembre de 2025, el cliente efectuó la reserva de un terminal iPhone 17 en uno de nuestros puntos de venta.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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

Comunidad de Madrid

- En el momento de realizar dicha reserva, el personal de tienda informó al cliente de que existía una promoción comercial activa vinculada a ese modelo. Dicha promoción consistía en la posibilidad de entregar un terminal antiguo, el cual sería tasado por nuestro servicio postventa, y al que se añadiría un incentivo económico adicional de 60 € sobre el valor de dicha tasación.
- Se dejó claro que la promoción estaba vigente en ese momento (es decir, el día de la reserva), y no se garantizó que continuara disponible en fechas posteriores.
- La promoción permitía al cliente entregar cualquier dispositivo antiguo para ser valorado por el sistema de tasación de nuestro servicio postventa, siempre que cumpliera los requisitos establecidos. No se exigía un modelo específico ni una tasación previa inmediata.
- Tal como se comunicó posteriormente al reclamante, la promoción mencionada finalizó en el mes de octubre de 2025. Cuando el cliente acudió a recoger el terminal reservado, dicha campaña ya no se encontraba activa, por lo que no fue posible aplicar las condiciones promocionales inicialmente informadas”.

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 presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 21/11/2025 en el que manifiesta que:

“Solicito el importe de los 60 € de la promoción ya que el móvil se reservó dentro del plazo de promoción activa como se ve en factura de reserva ya aportada al inicio del expediente”.

La parte reclamada no presenta alegaciones a la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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

La empresa reclamada reconoce la existencia de la oferta, manifestando en su contestación que “la promoción estaba vigente en ese momento (es decir, el día de la reserva)”, sin embargo, no se entiende que diga que “no se garantizó que continuara disponible en fechas posteriores”, por cuanto la empresa reclamada debería conocer los periodos de vigencia de la promoción, así como el tipo de promoción que se aplica. Además, manifiesta que “la promoción mencionada finalizó en el mes de octubre de 2025”, sin indicar la fecha concreta de finalización, cuando el reclamante, que realizó su reserva el 19.09.2025 y al que se le informó que cuando viniera a por el teléfono se le aplicaría dicha promoción, acudió a recogerlo el 03.10.2025. Por lo tanto, la empresa gestiona la oferta comercial de forma confusa y poco clara, no acreditando de forma clara su duración, ni informando que no se aplicaría a reservas previas.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante por cuanto, y como así reconoce la empresa reclamada, la promoción reclamada existía en el momento en el que el reclamante realiza la reserva, no informando la empresa reclamada de forma clara y transparente sobre la vigencia y las condiciones de aplicación de la promoción, sin que dicha falta de claridad tenga que perjudicar al consumidor. Por lo que la empresa reclamada deberá proceder a abonar al reclamante el importe de **60€**, cantidad que se le informó que incrementaría el importe en el que le valoraran la recompra de su móvil.

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



Comunidad de Madrid

Con carácter de información general, se indica, que si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia bancaria.

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.