



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09793.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de abril de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo 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 16/07/2024:

"El 12 de diciembre de 2023 me compré un móvil en [REDACTED], desde que me lo compré he tenido problemas con las llamadas que se cortan o directamente no me llegan. Decido ir a [REDACTED] de goya para que me solucionen el problema y la empleada que estaba en atención al cliente me dice que le pasa a mucha gente que tiene este móvil y que me espere a la actualización, sin darme ningún tipo de ayuda ni solución. Actualizo el móvil cuando mandan la actualización correspondiente y el teléfono sigue sin funcionar. Me dirijo otra vez al mismo [REDACTED] para enviar el teléfono móvil e insistiendo para que lo enviarán. Añado que delante de la empleada resetee el móvil y se dejó allí, no tomaron ningún tipo de fotos del estado del teléfono. Pasado unos días nos llega un mensaje que dice que podía ir a recogerlo. Cuando llegó el teléfono estaba sin reparar supuestamente por qué hacía falta un pin, ya que me resultó raro al resetearlo. En el mismo día nos enteramos que el teléfono móvil había sido reparado. Dos veces más antes de que yo lo comprara y pregunte que como podía ser posible ya que el móvil me lo vendieron como nuevo, nadie me daba una respuesta ni ninguna solución. Llamé a un responsable para que me diera alguna explicación y tampoco supo que contestarme. Simplemente que aparecía 2 veces más a las mías reparadas desde el 23 de noviembre de 2023 con los mismos fallos que el mío. Y yo lo compré un 12. Espero a que me vuelvan a mandar el mensaje para poder ir a recogerlo y el móvil a día de hoy me sigue sin funcionar correctamente no me solucionan nada. También añado que me dijeron que era la compañía y no lo es ya que mi tarjeta la he metido en otro dispositivo y funciona correctamente". Solicitud: "Solicito que me devuelvan el dinero íntegro para poder comprarme un teléfono nuevo." Cuantifica económicamente su solicitud en 400€.

El reclamante aporta la siguiente documentación:

- Tique de compra emitido por [REDACTED] Vallecas, del teléfono objeto de arbitraje, Pixel 7A 6.1P/5G/8N(7+128GB, fabricante Google, de fecha 13.12.2023 por

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

importe de 399€.

- Orden de reparación nº E223-96418-R-SD de fecha 01.12.2023, producto Google Smartphones, fecha de compra 23.11.2023. "Fallos: Stock Repair. DOA. Se le cortan las llamadas. Nota interna para [REDACTED] es necesario eliminar los posibles datos del dispositivo antes de mandar el equipo."
- Orden de reparación nº E303-14987-R-C, de fecha 14.02.2024, del mismo producto. Fallo: "Se carga la batería 100% y se gasta en 4 o 5 horas".
- Resguardo de depósito emitido por [REDACTED], orden de trabajo nº E290-84546-R-C, de fecha 27.06.2024, del producto Pixel 7A 6.1P/5G/8N(7+128GB, fabricante Google, precio de compra 449€, fecha de compra 23.11.2023. Estado del producto: "Abierto/usado, sucio". Error: "La cobertura no va correctamente, no detecta bien la conexión, las llamadas se cortan constantemente, cliente reclama una solución porque ya le hicieron la actualización del software pero el problema persiste. Necesita una solución lo antes posible".
- Orden de reparación nº E290-84546-R-C, de fecha 02.07.2024, del mismo producto. Fallo: "La cobertura no va correctamente, no detecta bien la conexión, las llamadas se cortan constantemente, cliente reclama una solución porque ya le hicieron la actualización del software pero el problema persiste. Necesita una solución lo antes posible".
- Resguardo de depósito emitido por [REDACTED], orden de trabajo nº E290-84680-R-C, de fecha 03.07.2024, del producto Pixel 7A 6.1P/5G/8N(7+128GB, fabricante Google, precio de compra 449€, fecha de compra 23.11.2023. Estado del producto: "Abierto/usado, sucio". Error: "Sigue manteniendo el mismo problema de conexión, llamadas, cobertura, todo falla. No se ha reparado en la orden anterior por no haber quitado la cuenta de Google se ha reseteado en tienda otra vez, clientes en tienda nos certificamos que se quite el pin y la cuenta de Google y se deja iniciado sin datos. SAT 1: la cobertura no va correctamente, no detecta bien la conexión, las llamadas se cortan constantemente, cliente reclama una solución porque ya le hicieron la actualización del software pero el problema persiste. Necesita una solución lo antes posible".
- Hoja de reclamaciones de 03.07.2024 presentada en el establecimiento de la mercantil reclamada.

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 12.12.2024 del que se puede extraer que:

- El terminal ha sido revisado hasta en cuatro ocasiones por el servicio técnico, sin llevar a cabo una reparación que incluya un cambio de piezas.
- Para poder reclamar al servicio técnico, es necesario que se haya producido un mínimo de 3 cambios de pieza en los envíos generados.
- No aceptan el cambio o abono del dispositivo.
- Desconocen si el producto es un "reacondicionado" ya que "al no compartir base de datos no podemos revisar si el producto ya había sido vendido con anterioridad".

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 13.02.2025 en el que manifiesta que: "... informar [REDACTED] que el periodo de reparación por parte del servicio técnico son 15 días, como mínimo. A partir de los 30 días desde la fecha de la compra, cualquier fallo debe ser revisado y reparado por la propia garantía de la marca, siendo la tienda un mero intermediario. Si se requiere podemos reclamar al servicio técnico oficial de la marca que



Comunidad de Madrid

intente acelerar el proceso o que autorice a la devolución del artículo, si se determina que no tiene arreglo”.

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

- i. En relación con la garantía de los bienes de consumo, el 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 establece que el empresario es responsable ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega del bien. Salvo prueba en contrario, se presumirá 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.
- ii. Asimismo, establece que, en caso de falta de conformidad del bien, las medidas correctoras para la puesta en conformidad serán gratuitas para el consumidor, deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario. En caso de que las medidas correctoras no hayan conseguido poner el bien en conformidad, el consumidor podrá exigir la resolución del contrato.
- iii. Queda constancia en el expediente que el teléfono no cumple con el fin al que está destinado, poder comunicarse, presentando problemas desde el principio y habiéndose llevado al servicio técnico hasta en cuatro ocasiones, como reconoce la mercantil reclamada, presentando el mismo falta de conformidad.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que el teléfono móvil objeto de arbitraje se encuentra dentro del periodo legal de garantía y presenta una falta de conformidad que la mercantil reclamada, responsable de las obligaciones legales de garantía, no ha conseguido solucionar, ni acreditar el buen funcionamiento del terminal. Por lo que la mercantil reclamada deberá abonar al reclamante el importe abonado por el teléfono Google Pixel 7A 6.1P/5G/8N(7+128GB, 399€, en el plazo de cumplimiento de este laudo, procediendo el reclamante a devolver el teléfono a la mercantil.

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.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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, 07 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]