



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09805.3/2023

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 30/06/2023:

"El pasado 21/06/2023 deje en este servicio técnico un Iphone 6 "que no encendía". La propuesta era repararlo. Las versiones, hasta ayer en la mañana que recogí el terminal han ido variando: - Esta difícil. - El terminal no es recuperable. -Tienes que cogerte otro móvil. - He tenido que pasar los datos a otro telefono. - Tienes que comprar Icloud para subir los datos. Etc... El pasado martes 27 fui a la tienda porque tenía documento importantes en el móvil y me llegaban notificaciones al correo como que se estaba accediendo y comprobar identidad. Por esta razón, me persone en la tienda y le informe que estuviera como estuviera me llevaba el terminal. El miércoles 28 recogí el terminal que había dejado en reparación y otro de 2ª mano que supuestamente era un Iphone 7, pero en la factura era un 6. Se quedo con el móvil viejo, la factura y el parte de trabajo. Al llegar a casa, y comprobar ví que no había copia en el móvil nuevo ni se habían transferido los datos, etc... Baje a la tienda apple y allí me confirmaron que "trasplante de información" por el que me había cobrado 84.90€ no existía, y que el terminal que me había vendido estaba defectuoso: pantallas, táctil, etc... Volví a la tienda. Le solicite la devolución del terminal. Y ahí empezó a tratarme mal, decirme que si yo no entendía no era su problema, no me quiso devolver la factura que me emitió por la mañana. Me obligo a pagarle 24.95€ mas si quería que diera una factura y me devolviera el teléfono. Me amedrento e intimidado delante de la clientela, incitando a los clientes a que me dijeran que me fuera, que le estaba robando tiempo..".

Solicitud: "El terminal que dejé en reparación, sigue sin funcionar correctamente: ha dejado inhabilitado la tarjeta SIM, le ha quitado el botón de inicio.... Ha modificado la factura: Donde antes ponía Trasplante de datos 84.90€, factura fecha 29/06/2023 10.30 horas Ahora pone Pantalla compatible con iPhone 24.90€ y reparación corto en placa 84.90€. En Observaciones (después de tener el móvil una semana) refiere "se lleva su móvil sin montar". Solicito una hoja de reclamaciones y además de negarme, me ridiculiza y avergüenza delante de la clientela allí

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

presente. SOLICITO INSPECCIÓN PRACTICA DE ESTE COMERCIO. Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE POR VALOR DE BOTÓN DE INICIO Y HABILITACIÓN TARJETA SIM.." Cuantifica económicamente su solicitud en 109,80€.

La reclamante no aporta documentación.

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 07.08.2023 del que se puede extraer que:

- Acepta someter la controversia a arbitraje de consumo.
- No está de acuerdo con las manifestaciones de la reclamante.
- El 21.06.2023 la reclamante deja un iPhone 6s que no enciende solicitando recuperar los datos, ya que no tiene interés en repararlo.
- Se le informa que es necesario acceder a la cuenta de iCloud para acceder a la copia de seguridad.
- Se le da un presupuesto de fallo en placa, batería inflada y pantalla y botón de home. La reclamante insiste en que no quiere reparar el móvil, sólo recuperar los datos y le presupuesta recuperación de datos, aceptada por la reclamante.
- Para recuperar los datos era necesario reparar la placa base, instalar una pantalla nueva con el botón de home y una batería, para que encienda.
- Una vez reparado, comprueba que la capacidad del móvil está llena, así como la de la nube, no pudiendo pasar los datos a un móvil de la misma capacidad como quería la reclamante porque daría error de almacenamiento.
- Para ello, la reclamante adquiere al reclamado un iPhone 7 con 256GB.
- En todo este proceso, el reclamado detecta que la reclamante desconoce las cuentas de correo, las claves de la cuenta iCloud, ni el desbloqueo del terminal. Tuvieron que restaurar la contraseña delante de ella.
- Se hace la copia de seguridad y se pasan los datos con iTunes al móvil reacondicionado.
- El 29.06.2023 la reclamante recoge el móvil reacondicionado con todos los datos pasados correctamente, comprobando la reclamante que están, imprimiendo unos documentos y abonando la factura. Además, pasa unos datos de la agenda, para lo que le pide papel y boli y sale un momento fuera del establecimiento y ya no vuelve a entrar.
- Se lleva el móvil antiguo sin autorización pues se le explicó que las piezas que había puesto eran para poder encender el móvil y recuperar los datos y que había que desmontarlas antes de entregar el móvil.
- La reclamante vuelve el mismo día a las 17:30h. con el móvil reacondicionado restaurado a modo de fábrica, solicitado la devolución del dinero alegando que en Apple le han dicho que no había ningún dato en el móvil.
- Comprueban que en el móvil antiguo figura la copia de iCloud en fecha y hora, así como la copia de seguridad de whatsapp.
- A partir de ese momento, la actitud de la reclamante cambia mostrándose indignada y molesta.
- "Pienso que o bien ha comprado en Apple un móvil nuevo y ellos le han pasado todos los datos del móvil reacondicionado que le vendí al nuevo que le compró a ellos y luego restauraron el móvil que le vendí, o bien quería utilizar su móvil antiguo, ya que vio que funcionaba y por eso insistió continuamente en que le devolviera el dinero y que ella se llevaba el móvil antiguo en ese momento estuviera como estuviera. Le explico en numerosas ocasiones que su móvil antiguo estaba estropeado, por lo que hemos tenido que testearlo, sustituir los componentes, reparar la placa base, recuperar la contraseña de la cuenta de iCloud que no se sabía, etc. Y todo eso para poder hacer la copia de seguridad y poder pasar los datos al otro móvil. Evidentemente, si Apple hubiese podido pasar los datos de un móvil a otro como ella dice, no hubiese venido la primera vez a la tienda diciendo que allí le habían dicho que no podían hacer nada porque la placa base estaba muerta, como indico al principio."
- Se le devuelve el dinero del móvil reacondicionado que adquirió y de todos los trabajos realizados a excepción de la reparación de la placa base, mano de obra que no se



Comunidad de Madrid

devuelve ya que el móvil cuando lo trajo no encendía y ahora se lo lleva funcionando. Como la reclamante se quiere llevar el móvil, le indica que tiene que cobrarle la pantalla (se le olvida cobrar la batería y el botón home). Se le informa que no asumirán responsabilidad alguna por dicho terminal.

- Se le emite nueva factura que posee la clienta con el cobro de la placa base y el precio de la pantalla a precio coste, reflejando que se lleva su móvil antiguo sin montar, debido a que la pantalla está superpuesta y conectada, pero no pegada.
- “Soy quien realmente he perdido con este trabajo, motivo por el que no puedo aceptar indemnizar a la clienta, como ella solicita, por llevarse el móvil sin montar, ya que le expliqué de una y mil formas que no podía llevárselo y que, de hacerlo, no me haría responsable a posteriori de lo que sucediera. He perdido una semana de tiempo, llamándola en numerosas ocasiones, intentando acceder a cuentas que no se sabía, con contraseñas que no se sabía, etc. Tiempo reparando el terminal, haciendo las copias de seguridad y dinero en las piezas montadas que no he podido recuperar y que no me ha abonado como son la batería y el botón home. Más el tiempo que estoy perdiendo ahora con la reclamación.”
- “Respuesta a las declaraciones de ella en la reclamación según lo sucedido:
1º Se contradice en 3 ocasiones con la fecha en la que recogió los móviles, en la primera línea dice ayer por la mañana (día 29 pues la reclamación la puso el día 30), esa es la verdad. En el siguiente párrafo dice que los recogió el miércoles 28 y al final dice que la factura era del día 29 a las 10:30 de la mañana.
2º En ningún momento vino a la tienda porque estuviera recibiendo las notificaciones como que se estaba intentando acceder, pues para yo intentar acceder tengo que solicitarle el correo electrónico de la cuenta, no me lo voy a inventar yo, y eso fue lo que hice. Las notificaciones le llegaron porque ella no sabía con qué correo estaba creada la cuenta y me dio tres correos diferentes y varias contraseñas erróneas. Pero repito, que ella sabía todo el tiempo lo que yo estaba haciendo para poder recuperar la información que necesitaba. Así mismo, la recuperación de la contraseña se realizó delante de la clienta en la tienda y se llevó anotada la nueva contraseña en un papel.
3º Dice que el móvil reacondicionado supuestamente era un iPhone 7 pero en la factura ponía 6. No es cierto. En la cabecera de la factura pone iPhone 6s que es el móvil de ella, al que se le han hecho las reparaciones, pero en la línea de las descripciones pone que se le vende un iPhone 7 reacondicionado. Se puede ver en la factura.
4º Dice que el miércoles 28 recogió el terminal que había dejado en reparación y otro de segunda mano y a continuación dice que me quedo con el móvil viejo, la factura y el parte de trabajo. Una nueva contradicción. El móvil viejo está claro que se lo llevó. Lo que ella llama parte de trabajo es la nota de entrega de las reparaciones que se le entrega al cliente como justificante de que el equipo está en reparación y si el cliente se lleva el equipo yo me quedo con dicha nota de entrega. Con la factura sucede lo mismo, si en la factura pone que le estoy cobrando por la copia de seguridad, el iPhone 7, etc. Y le devuelvo todo eso, no puede llevarse esa factura que tiene unas ganancias, etc. Por ese motivo se le emite una nueva factura con los trabajos finalmente cobrados que es la que se le entrega.
5º Dice que le he cobrado 84,90€ por la copia de seguridad y que es lo que ponía en la primera factura y que en la segunda pone que es de la reparación de la placa. Ese precio es el que se le ha cobrado desde el primer momento por la reparación de la placa. Por la copia de seguridad se le ha cobrado otro precio, el cual le ha sido devuelto cuando ella reclamó que no se había hecho dicha copia. (En la factura se puede comprobar). La clienta pagó en efectivo y la devolución se realizó en efectivo.”
6º Dice que el terminal que dejó en reparación sigue sin funcionar. No sé a qué se refiere con inhabilitar la tarjeta SIM, ni sé por qué dice que le he quitado el botón de home, pero precisamente ese es el motivo por el que le dije que no me hacía cargo a posteriori de lo que pasara. Pues si se lleva un móvil sin terminar de montar, es decir, con la pantalla despegada, puede estropear cualquier componente



Comunidad de Madrid

con el uso o perder alguna pieza. Lógicamente el botón de home lo tenía cuando se lo llevó, pues sin ese botón el móvil no funciona y yo estuve manipulándolo hasta el último minuto cuando en su queja le demostré que las copias de seguridad estaban hechas. He podido contactar con varios clientes de los que estaban presentes el día 29 por la tarde cuando solicita la devolución del dinero, pero creo que con el testimonio de uno de ellos es suficiente para desmentir su versión de los hechos con respecto a la forma en que se le ha tratado y alguna de sus mentiras, como que solicitó una hoja de reclamaciones lo que es totalmente falso. Por último destacar, que reclama que el iPhone 7 reacondicionado que le vendí estaba defectuoso, pantalla táctil, etc. De ser así, nos hubiésemos dado cuenta pues lo estuvimos utilizando para pasarle toda la información del móvil antiguo. Además de que dicho móvil fue vendido días después a otra cliente que, a día de hoy, no ha vuelto a la tienda.”

El reclamado aporta:

- Nota de entrega de APP Informática, de fecha 21.06.2023: material a reparar dispositivo iPhone 6s, fallo declarado por cliente “no enciende”.
- Factura simplificada emitida por APP Informática, de fecha 29.06.2023, en la que se cobra por los siguientes conceptos:
 - o Copia de seguridad iPhone complejidad alta 39,90€
 - o Ampliación y configuración iCloud 0,00€
 - o Reparación corto en placa iPhone 84,90€
 - o Cambiar contraseña iCloud 15,00€
 - o iPhone 7 256GB grado B reacondicionado 139,90€
 - o Cristal templado iPhone 7 7,50€
 - o Total 287,20€
- Factura simplificada emitida por APP Informática, de fecha 07.07.2023 de compra de un iPhone 7 256GB reacondicionado, por importe de 164,60€
- Escrito firmado por un testigo del incidente con la reclamante.

La reclamante presenta escrito de 11/12/2023 en el que manifiesta que desea continuar con la tramitación.

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

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

El reclamado comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 20/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aclarando que: “la reclamante indica en letras mayúsculas que lo que solicita es la devolución del importe por valor de botón de inicio y habilitación de tarjeta SIM. Sin embargo, está solicitando el importe total cobrado 109,80€, que es lo abonado por el precio de la pantalla y la reparación del corto en la placa base. Su placa base no funcionaba y se la llevó funcionando, por lo que no tengo que devolverle ese dinero. Por otro lado, la pantalla y el botón de home cuando trajo el móvil a tienda tampoco funcionaban, motivo por el que tuve que comprar una pantalla y un botón nuevo para poder extraer la información, por lo que queda claro que tampoco debo abonarle el botón de home que es mío y no le cobré. Por último, con respecto a la inhabilitación de la tarjeta SIM, no sé a qué se refiere, pero como indico en el escrito, si se lleva el móvil desmontado, es normal que pueda haber algo que no funcione porque se haya desconectado algún cable o lo que sea al manipularlo. Motivo por el que le expliqué que no podía llevárselo así y que obviamente no podía hacerme cargo de lo que



Comunidad de Madrid

sucediera si se lo llevaba. No tengo ningún problema en devolverle el dinero a los clientes si un trabajo está mal hecho, para eso hay una garantía. Con esta clienta, aún sabiendo que el trabajo estaba bien hecho y que ella prefirió revertirlo, le devolví el dinero del móvil que compró y del paso de datos de uno a otro, pero lógicamente no puedo devolverle el dinero del móvil que se está llevando con placa reparada y pantalla nueva, cuando lo trajo que encendía y no funcionaba la pantalla y como ven no es eso lo que está reclamando que esté mal hecho, ni por ello por lo que está solicitando, una vez más, la devolución del dinero”.

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** las pretensiones de la reclamante puesto que en el expediente queda acreditado que el reclamado realiza los trabajos de reparación sin que la reclamante acredite que están mal efectuados, no procediendo la devolución del importe.

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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en 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]