



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09958.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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: El reclamante refiere comprar un [REDACTED] y desde el primer momento se sobrecalentaba y no funcionaba el táctil. Se manda a reparar en varias ocasiones y lo devuelven manifestado que ya no tiene ningún problema.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: que me den una solución o que me cambien el teléfono.

En su escrito de 2 de octubre de 2024: Hola, hablo porque [REDACTED] aun no me contesta, quiero un teléfono nuevo, porque por dos meses de uso un teléfono 'nuevo' no puede dañarse lo mande a reparar en [REDACTED] y dice que todo estaba bien y me lo entregaron peor ni subía le lleve al otro día he tenido que comprar otro teléfono porque, como es entendible no podemos vivir sin teléfono por el trabajo familia etc. El

teléfono ha bajado hasta de precio esto es injusto sin contar toda la gasolina que he gastado yendo a media mal, a consumo y tomando día libre para esto.

La segunda vez que me lo entrega ni subió entonces que me garantiza que me entregaran que es nuevo compre un teléfono nuevo de 900 € casi un sueldo ayúdenme por favor.

En su escrito de 22 de noviembre de 2024 refiere:” En relación con la notificación remitida por ustedes, conteniendo requerimiento de documentación, aporté las facturas que no se entregaron junto a la reclamación en su día, esperando que sea suficiente para continuar con la tramitación de mi expediente. Quiero insistir una vez más en que el teléfono presento defecto desde el mismo día en que se empezó a utilizar, aunque su compra fue anterior por tratarse de un regalo, y que hubo varias reparaciones en garantía que no consiguen reparar y está en posesión del servicio técnico. A día de hoy, el valor del dispositivo es menor que el de la compra.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Me he visto obligada a comprar otro teléfono, por lo que solicito que se resuelva el contrato, se queden con el terminal y me devuelvan mi dinero, en el menor tiempo posible, en la misma tarjeta desde la que se realizó el pago.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 26 de diciembre de 2024 refiere: En relación a la reclamación de [REDACTED] enviamos el dispositivo varias veces al servicio técnico oficial de la marca, quienes realizan varias comprobaciones y no detectando los fallos que indica la reclamante. Además, se procedió a realizar controles internos y en todos los casos los superó satisfactoriamente. solicita por todo ello, no podemos atender la solicitud del cliente de sustitución del dispositivo, ya que no hemos encontrado razones para ello".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "enviamos el dispositivo varias veces al servicio técnico oficial de la marca, quienes realizan varias comprobaciones y no detectando los fallos que indica la reclamante. Además, se procedió a realizar controles internos y en todos los casos los superó satisfactoriamente".

2º La mercantil aporta un informe del estado del teléfono.

3º El reclamante adquiere el terminal con fecha 08/02/2024 y la primera reparación de la que se tiene documento es el 19/07/2024.

4º El artículo 121.1 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: *Carga de la prueba. 1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.*

NFC - Conexión/Reconocimiento del NFC	CORRECTO
Sensor de proximidad - Sensor de proximidad	NO HABILITADO
Giro Automático - Sensor Giro Automático	CORRECTO
Sensor de variación cardíaca - Sensor de variación cardíaca	CORRECTO
S-PEN - Suspendido en el aire (apuntador)	NO HABILITADO
Sensor luminosidad - Sensor luminosidad	NO HABILITADO
Cámara - Cámara frontal	CORRECTO
Cámara - Cámara trasera	CORRECTO
Sensor de barómetro - Sensor de barómetro	CORRECTO
Acelerómetro - Acelerómetro	NO HABILITADO
Estado de la batería - Información de la batería	CORRECTO
Display - Color y pixelado	CORRECTO
Display - Oscurecimiento y posición	CORRECTO
Modo Sleep - Modo Sleep	CORRECTO
Touch - Multi touch	CORRECTO
Touch - Arrastre (Grado)	CORRECTO
Sonido - Retorno de audio - Alto-altavoz 2º MIC	CORRECTO
Sonido - Retorno de audio - Receptor 1º MIC	CORRECTO
Sonido - Frecuencia de reproducción	CORRECTO
Sonido - auricular de bucle invertido	CORRECTO
Sonido - Speaker - Playback	CORRECTO
Vibración - Vibración	CORRECTO
Alerta de LED - Alerta de LED	CORRECTO
Teclado - Botón HOME	CORRECTO
Teclado - Teclado lateral	CORRECTO
Micro SD Card - Micro SD Card	CORRECTO
IRIS Cámara - IRIS Cámara	CORRECTO
TEST de RADIOFRECUENCIA	NO HABILITADO
	CORRECTO

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y quedando acreditado según la documentación aportada que desde la adquisición del dispositivo, 08/02/2024, hasta su primera reparación, 19/06/2024, no han pasado 4 meses, por lo que podríamos entender, según la normativa, que el producto tiene un defecto de origen, pero la mercantil ha aportado prueba que no



Comunidad de Madrid

permite presumir que el defecto del dispositivo es de origen según el artículo 121.1 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.

Por ello, se **DESESTIMAN** las **PRETENSIONES** de la reclamante, entendiendo que no queda acreditado que sea un defecto de origen según la prueba aportada por 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, como [REDACTED] 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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]