



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10022.0/2024

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 17/07/2024 que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante en relación con la compra el día 03.05.2024 de un iPhone 13 Pro 128GB que, al mes y medio de la compra, dejó de funcionar, no atendiendo el reclamado la atención en garantía del producto. El reclamado alegaba que el producto adquirido presentaba una tara en la pantalla, motivo por el que se vendió a un precio "inferior al de mercado", circunstancia conocida por la reclamante motivo por el cual no se atendió la reparación en garantía. Solicitud: Que el reclamado se haga cargo de la factura que pagó en el servicio técnico oficial de la marca para arreglar el teléfono.

La reclamante aporta:

- Factura emitida por Remi Móvil ([REDACTED]), nº 1130, de fecha 03.05.2024, de compra de un iPhone 13 Pro 128GB gold Rebu., por importe de 475€. Consta en la factura "garatía funcionamiento 1 mes mientras no esté roto/mojado/manipulado. Punto negro pantalla".
- Autorización de servicio Genius Bar de Apple, nº de reparación R625590898, de fecha 05.07.2024, de un iPhone 13 Pro 128GB, fecha de compra 26.12.2021. Estado de la garantía "Fuera de garantía". Problema "no enciende". Resolución propuesta "cambio de rear. Presupuesto de reparación Importe 659€".
- Confirmación de servicio de Apple, fecha 10.07.2024. Estado de la garantía "repetir reparación iPhone (RP), precio 544€".



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 03/10/2024 del que se puede extraer que:

- No acepta la reparación en garantía puesto que la reclamante le confirmó que el teléfono se le había caído en varias ocasiones.
- La reclamante adquirió un teléfono con fallo en la pantalla que fue reparado, que la reclamante revisó y prestó su conformidad (adjuntan fallo en pantalla).
- Al revisar el teléfono, se advirtió un fallo en la placa base, desconocido hasta el momento, ofreciéndole la reparación bajo presupuesto de 130€, aceptado por la reclamante facilitándole un móvil de sustitución.
- La reclamante acudió a los días solicitando la devolución de su teléfono porque un familiar se lo iba a arreglar.
- La reclamante aporta un "simple presupuesto cuyos datos identificativos ni siquiera se corresponden con los de la reclamante, sino con un tal [REDACTED]".
- Ofrecen la reparación del terminal con un coste de 130€ que sería asumido por ellos.

El reclamado aporta fotos del teléfono:

- En una de las fotos se aprecian dos rajadas en el teléfono, aunque parece que son en el protector.
- En la segunda foto, se marca un punto negro en la pantalla.

La reclamante presenta escrito de 04/11/2024 en el que manifiesta su disconformidad con las manifestaciones del reclamado, alegando que:

- Era consciente de que se trataba de un teléfono de segunda mano, pero que la garantía que informa el reclamado no es la que establece la Ley para los bienes de segunda mano.
- Nunca ha reconocido que se le cayera el móvil.
- No quiso que reparara el teléfono por la falta de confianza en el reclamado, prefiriendo que se lo arreglaran en el servicio oficial del fabricante, teniendo que abonar un importe superior al pagado por el teléfono.
- Solicita que "al menos, se me devuelva el importe pagado por el teléfono defectuoso, que supone una cantidad inferior a la de la reparación".

El reclamado presenta escrito de 22/11/2024 en el que manifiesta que:

- Desea someter esta reclamación al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
- Tiene grabaciones de audio donde la reclamante reconoce que el teléfono se le ha caído y ha sufrido daños.
- Ofreció a la reclamante arreglar el teléfono en varias ocasiones, negándose la reclamante a ello.
- La reclamante no aporta justificante de pago de la "supuesta reparación".
- Aporta una grabación donde se oye a un hombre decir "la niña me reconoció ayer que se le cayó el teléfono" y a una mujer contestando "pero se le cayó en casa".

La reclamante presenta escrito de alegaciones de 13/12/2024 en el que manifiesta su disconformidad con la contestación de la empresa reclamada y que "El vendedor pretendía cobrar una reparación en garantía, contraviniendo la ley, que establece claramente que no puede conllevar gasto alguno para el consumidor y, aún así, le propuse que pagáramos a medias, no siendo aceptado por él. Nunca supo localizar la avería del teléfono, por eso acudí al servicio oficial para su reparación, perdí la confianza porque no supo arreglarlo, pero le di la oportunidad (...) el teléfono, en el momento de la entrega para el intento de reparación, apenas presentaba un pequeñísimo rasguño en el protector de la pantalla, que no en la pantalla misma, del que se está valiendo el vendedor para desentenderse de la garantía. Solicito que me devuelva el importe de la compra del teléfono, ya que tuve que pagar más por la reparación que por el teléfono mismo, o, en su caso, la mitad del importe de la reparación que tuve que abonar en Apple".

Se le requiere a la reclamante copia de la factura de reparación, no aportando la misma.



Comunidad de Madrid

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 05/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y manteniendo la propuesta inicial de reparar el teléfono "asumiendo él el coste de la reparación."

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** la pretensión de la reclamante de devolución del importe abonado por la supuesta reparación puesto que, si bien aporta un presupuesto (autorización del servicio Genius Bar), la reclamante no acredita el pago de la reparación presupuestada.

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.



Comunidad de Madrid

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]