



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11569.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de abril 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº2302784013466 [REDACTED] y Funda negra con soporte), con fecha 27 de enero de 2023, por un importe de 1.287,10 Euros. Según alega el particular, en la primera reparación del producto en febrero de 2024 dejó constancia en la orden de trabajo que la bisagra del móvil plegable tenía pequeños roces y en agosto se percató al abrir el terminal que tenía una línea vertical verde en la pantalla, por lo que solicitó su segunda reparación, pero desde la reclamada le indicaron que no estaba cubierto por la garantía.

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: "La ejecución de la garantía o, en su defecto, el abono del producto defectuoso".

En su escrito 21 de marzo de 2025 refiere: " En respuesta al [REDACTED] con relación a mi reclamación. Por favor, la fecha de compra es 21 de enero del 2023, habéis puesto el 4 de enero. Como era necesario remitir el teléfono al servicio técnico oficial de [REDACTED], me dirigí al [REDACTED] de Callao (Madrid) porque [REDACTED] tiene el Servicio Técnico Oficial en la planta baja del mismo edificio. Primeramente, fui al servicio técnico oficial de [REDACTED] de Callao, vieron el móvil y me dijeron que el móvil por supuesto mal uso no lo cubre la garantía que son 800 euros de reparación y lo tengo que pagarlo yo. Dejé constancia en la siguiente reclamación al SAT de [REDACTED] de Callao. Como justificación para no repararlo (estando en garantía) dijeron que el móvil no se abría completamente por los roces exteriores de la bisagra. Esos mismos roces existen desde el mes de febrero que el protector de la pantalla interior empezó a despegarse y no impedían la apertura correcta del móvil. En ese caso sí lo repararon sin coste para mí. Os dejo el documento de la orden de trabajo donde dejaron constancia de que ya existían esos roces. Después de la negativa por parte de Servicio Técnico de [REDACTED] de repararme el móvil sin coste al estar en garantía. Subí al mostrador de Atención al Cliente de [REDACTED] para decirles que ellos se hicieran cargo de la reparación o directamente que me devolviesen el dinero



Comunidad de Madrid

que costó el móvil. La encargada de [REDACTED] del departamento de Móviles me atendió y bajó conmigo a hablar con la responsable del Servicio técnico de [REDACTED]. Estuvimos hablando los 3 y la encargada del Servicio técnico de [REDACTED] me dijo que "tienen orden de [REDACTED] de no reparar pantallas si el dispositivo no está en perfecto estado", es decir, nada de roces o golpes y que esto también aplicaba por ejemplo a los conectores USB. Con lo que me dispuse a poner la reclamación al [REDACTED] por no hacer cargo de la reparación o la devolución del móvil. Lo que ha conllevado a esta apertura este expediente en arbitraje. En respuesta a que yo rechacé llevar el móvil al SAT de [REDACTED]. Lo que ustedes alegan no es verdad. Yo no he rechazado llevar el móvil al SAT de Samsung (no sé en qué se basan para estas alegaciones). Lo único que hice es agilizar los trámites yendo en persona a un mismo lugar donde están el SAT de [REDACTED] y Atención al Cliente del Corte Inglés. Les dejo una imagen donde se aprecia que la pantalla interior tiene un abultamiento que proviene de dentro. ¿Un roce exterior puede provocar esto? Me reitero, en febrero esos roces no impedían la apertura correcta del móvil, el SAT de [REDACTED] dejó constancia de ello y lo reparó sin coste. Más imágenes del estado de la bisagra que supuestamente impiden la apertura de este. Después del tiempo transcurrido (casi 7 meses) en los cuales el [REDACTED] y [REDACTED] han incumplido la normativa de garantías. Solicito la devolución íntegra del móvil a la cuenta: [REDACTED] o a la tarjeta: [REDACTED].

En su escrito de 07 abril de 2025 refiere: "En respuesta al [REDACTED] con relación a mi reclamación. En ningún momento rechacé el llevar el teléfono al servicio técnico oficial de [REDACTED]. Ni ustedes en las alegaciones de la reclamación del 27 de agosto del 2024 dejaron constancia de ello. Os recuerdo que acudí al [REDACTED] de Callao de Madrid, donde el SAT de [REDACTED] está en el mismo edificio en la planta 0. También dejé constancia por escrito en el SAT de [REDACTED] el mismo 27 de agosto del 2024. Tienen todos los detalles en mi contestación del día 21 de abril del 2025. Las pantallas del dispositivo no tienen ningún golpe o desperfecto, el teléfono está perfectamente a excepción de los roces de la bisagra, los cuales existen desde febrero cuando arreglaron el protector de pantalla interior y no impedían el correcto funcionamiento del mismo. Me reitero, todo está explicado y documentado en mi contestación del 21 de abril del 2025. En resumen, Yo no rechacé a llevar el móvil al SAT de Samsung. Las pantallas no tienen ningún desperfecto como ustedes dicen. Después del tiempo transcurrido (más 7 meses) en los cuales el [REDACTED] y [REDACTED] han incumplido la normativa de garantías. Solicito la devolución íntegra del móvil a la cuenta: [REDACTED] o a la tarjeta: [REDACTED]. [REDACTED] cha caducidad 10/29".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 18 de marzo de 2025 refiere: "En relación con las alegaciones recibidas por la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo del supuesto mal funcionamiento de un Teléfono Móvil, marca [REDACTED]. El primer lugar queremos pedir disculpas por la confusión al anotar la fecha de compra por error se indicó el 04 de enero de 2023 cuando la compra efectivamente se realizó el 21 de enero de 2023.

En cuanto al resto de las alegaciones nos remitimos al escrito presentado el pasado 18 de marzo de 2025, en el que les informamos que, para determinar el origen de la supuesta avería, resultaba necesario remitir el teléfono al Servicio Técnico Oficial de la marca, si bien a la vista del producto, se evidenciaba que los daños eran debidos a un mal o incorrecto uso, al presentar daños en la pantalla.

Si bien como se le informó en su día, resultaba imprescindible su remisión al SAT para que determinara el origen, opción que finalmente rechazó el Sr. [REDACTED], motivo por el que lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada.

Adjuntamos fotografías del estado del terminal.

Aprovechamos para reiterar nuestras disculpas al Sr. [REDACTED] por las posibles molestias ocasionadas por este asunto, ajenas a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le reiteramos nuestro ofrecimiento de remisión del teléfono al SAT, para su valoración, y en su caso y si procede, en cumplimiento con la garantía legal del producto, proceder bien a su reparación, cambio o devolución".



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que el reclamante no ha enviado el terminal al servicio técnico(SAT) para su revisión e informe del estado del mismo, desconociendo este Colegio Arbitral el error o defecto del que adolece.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, no quedado acreditado que el daño que tiene el terminal este o no incluido dentro de la garantía al faltar datos concluyentes.

Por ende, se mantiene el ofrecimiento de la mercantil consistente en “remisión del teléfono al SAT, para su valoración, y en su caso, y si procede, en cumplimiento con la garantía legal del producto, proceder bien a su reparación, cambio o devolución”.

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, 28 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: ELISA ISABEL FIDALGO SANGUESA

Fdo.: JAVIER DÍAZ JIMÉNEZ