



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11705.6/2024

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 presentar para reparación en [REDACTED] un teléfono móvil en garantía adquirido hace apenas dos meses tras aparecer una raya y una mancha en la pantalla táctil. Tras enviar a valoración de servicio técnico le indican que tiene que pagar casi la mitad del importe del producto para el arreglo. El teléfono es nuevo y está en garantía pero [REDACTED] alega que la garantía no cubre el arreglo porque el fallo se debe a un mal uso. Pero la reclamante refiere que además de ser incierto, no existen pruebas de ello y así se lo traslada a la tienda que le reitera que la responsabilidad no es de ellos sino que es cosa del servicio técnico.

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 arreglen el móvil sin coste alguno, ya que está en garantía. No ha sufrido ningún mal uso y de hecho carecen de pruebas de ello".

En su escrito de 09 de noviembre de 2024 refiere: "Deseo que siga con la tramitación. En su exposición alegan que la rotura se debe a un mal uso sin aportar pruebas fehacientes. Las fotos que acompañan son de cómo volvió el móvil tras pasar por el servicio técnico".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 20 de agosto 2024 refiere: El servicio técnico genera un presupuesto de reparación en el que se especifica que la rotura es debido a un mal uso del mismo y quedando por lo tanto fuera de la garantía del fabricante. Ofrecemos al cliente la posibilidad de enviarlo de nuevo al servicio técnico y con el peritaje obtenido actuar en consecuencia. Solicita Cierre del expediente



Comunidad de Madrid

En su escrito de 08 de enero de 2025:" el parte del servicio técnico que se adjuntó en el anterior documento aparecen las imágenes por las que el fabricante desestima la reparación y genera el presupuesto. En dichas fotografías marcan las hendiduras que presenta la pantalla y dejan constancia que es por mal uso, quedado por tanto excluido de la garantía. Solicita cierre del expediente 21 - ARBC - 11705.6/2024".

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

1º El dispositivo se adquiere con fecha 15/06/2024 y la primera visita a la tienda es de fecha 08/08/2024.

2º Según documentación aportada, en el primer mes de su adquisición el terminal da fallos.

3º 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.*

4º La mercantil aporta documento que acredita que el terminal adolece de un golpe.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y quedando acreditado según la documentación aportada que desde la adquisición del dispositivo, 15/06/2024, hasta su primera reparación, 08/08/2024, no han pasado dos 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 permite presumir que el defecto del dispositivo es de origen (artículo 121.1 del Real Decreto 1/2007)

Por ello, se DESESTIMAN las pretensiones del 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.

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.



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 febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]