



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11923.5/2024

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 que el día 30/06/2023 adquiere en [REDACTED] el teléfono [REDACTED] con IMEI 350056592943268. Desde el primer día el teléfono se calienta excesivamente con operaciones sencillas como una llamada de teléfono de 15 minutos, 10 minutos de la aplicación "mapas" o escuchando música. El 13/07/2023 acude a la tienda para advertir el fallo y posteriormente en dos ocasiones más el 23/04/2024 y 02/05/2024. En las tres ocasiones tras la revisión y explicar el fallo, se le informa que el teléfono está en perfecto estado, pero la realidad no es esa y el error aparece desde el primer momento.

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: "El teléfono debe de tener algún defecto de fábrica. He hablado con otros usuarios de este mismo modelo que también le ha pasado. Ha conseguido reemplazo, pero les ha costado mucho, dado que el servicio post-venta de [REDACTED] es bastante complejo para el consumidor. Solicito que se cumpla la garantía, dado que es un defecto desde el primer día y se me dé un teléfono que funcione correctamente. Llevo un año reclamando pacíficamente, pero dado la imposibilidad de conseguir nada con la empresa y mi agotamiento, solicito esta protección como consumidor ante la OMIC".

En su escrito de 10 de noviembre de 2024 refiere: "En relación con la respuesta dada por la Entidad Comercial en el documento Ref:85/629397.9/24 por la que indica que tienen en su posesión el test que indica que el producto no posee fallo e indican que pueden realizarme un nuevo teste en el terminal: 1. Yo también he presentado en esta reclamación hasta 3 test realizados a lo largo del último año, en los que, según el resultado el terminal no tiene fallo. 2. Tras no llegar a una solución previa por parte de la empresa, he solicitado la protección como consumidor, dado que el fallo, que tiene el terminal no es detectado por los test que se están

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

realizando. El problema de sobrecalentamiento del terminal es real y la empresa lo da como "normal" porque no llegan a saltar las alarmas de los test, pero en realidad el terminal se sobrecalienta con actividades sencillas, como detalle en la reclamación inicial, y considero que un teléfono que ha costado 1200€ no puede funcionar tan lamentablemente. Solicita Continuar con el expediente de arbitraje. Realizar un nuevo test, no soluciona el problema, dado que precisamente lo reclamado es que los test realizados no detectan el mal funcionamiento del terminal, que es desde el primer día, y apunta a un fallo de fabricación no reconocido hasta el momento por la empresa".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 23 de noviembre de 2024 refiere: "Indicar que el producto ha superado de forma satisfactoria los test del fabricante por lo que determinan que el producto no presenta fallo. Adjuntamos el último test realizado. Ofrecemos al cliente la posibilidad de realizar el test de nuevo y con el resultado obtenido actuar en consecuencia. Solicita cierre del expediente".

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

1º El dispositivo se adquiere con fecha 30/06/2023 y la primera visita a la tienda es de fecha 13/07/2023 y hay dos mas con fecha 02/05/2024 y 06/06/2024.

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

3º La mercantil aporta tres test del fabricante que determinan que el terminal no presenta fallos.

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.

28 de septiembre de 2024 18:03 ral

Pos	Cant.	Nº FDP.	Nº Art.	Designación	Nº Alm	Dpt.	IVA	PVP/Unidad	Total
1	1	3901	1540220		6	28	21,00	1.187,67	1.187,67 EUR
	1						21,00	1,33	1,33 EUR
2	1	7001	*1508743		6	70	n/a	19,19	1.189,00 EUR 19,19 EUR
3	1	5015	1492455		6	29	21,00	22,00	19,19 EUR 22,00 EUR
4	1	578	1540681		6	29	21,00	10,99	22,00 EUR 10,99 EUR
									10,99 EUR

Problemas encontrados
Software
El software del sistema no está actualizado.
Hay disponibles actualizaciones para el dispositivo.

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, 30/06/2023, hasta su primera reparación, 13/07/2023, no han pasado 1 mes, 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, según el artículo 121.1 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

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 inc [REDACTED] 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]