



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11978.2/2024

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 09/09/2024 que puede resumirse en la falta de conformidad del teléfono Xiaomi Redmi 10C comprado en junio de 2022 que desde el primer momento presenta problemas con la batería, hasta que dejó de cargar completamente. Se ha llevado a reparar en varias ocasiones, cambiándole la placa y la batería, persistiendo el problema. Se le ha obligado a arreglar la pantalla puesto que presentaba arañazos para arreglar la batería, abonando 30,94€, y aún así, el teléfono seguía mal. Si bien solicitó la devolución del dinero, la mercantil reclamada lo envió al servicio técnico para comprobar que funcionaba mal y autorizar el cambio; sin embargo, se lo arreglaron a pesar de que solicitó la devolución.

Solicitud: "Se me devuelva el importe del móvil más la reparación de la pantalla que me obligaron a hacer y quiero una disculpa, [REDACTED] me ha tratado fatal como cliente, he tenido que ir numerosas veces, discutir y ahora reclamar varias veces por algo que claramente merecía por un producto claramente defectuoso".

El reclamante aporta:

- Factura emitida por [REDACTED], de fecha 21.06.2022 de compra de un Xiaomi Redmi 128GB, por importe de 159,20€.
- Orden de resguardo de [REDACTED] nº E289-65912-R-C, de fecha 06.12.2023, descripción del error: "no carga, se ha probado con distintos cargadores. Se recalentaba mucho."
- Informe de reparación [REDACTED], orden de trabajo nº E289-65912-R-C, de fecha 19.12.2023. Informe reparación: "reparación en garantía cambio de placa base".
- Orden de resguardo [REDACTED] nº E289-67209-R-C, de fecha 26.01.2024, descripción del error: "no carga, se ha probado con distintos cargadores. Se recalentaba mucho. Segunda vez que se envía móvil sigue igual."

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Presupuesto detallado de reparación emitido por Anovo, de fecha 01.02.2024, motivo del presupuesto: "Display roto en el cristal y la matriz. Fuera de garantía. Excluido de la garantía del fabricante por daño físico", precio reparación 30,94€.
- Informe de reparación orden de trabajo nº E289-67209-R-C, de fecha 15.02.2024, reparación mercancía 30,94€. "Piezas cambiadas: módulo de pantalla y consumibles para reparación: Easy Release Adhesive-Battery-Redmi 9ª".
- Orden de resguardo [REDACTED], orden de trabajo nº E290-81923-R-C, de fecha 12.03.2024, descripción del error "4º SAT el teléfono tras haber arreglado la pantalla ya que lo solicitaba el servicio técnico, sigue sin cargar. Cliente solicita la devolución por cambio de diversas piezas no carga, se ha probado con distintos cargadores. Se recalentaba mucho, segunda vez que se envía móvil sigue igual.
- Hojas de reclamaciones presentadas en un establecimiento de la mercantil reclamada, de fecha 12.03.2024 y 28.03.2024, exponiendo que el 12.03.2024 depositó por 4ª vez el móvil para reparar, que le habían obligado a arreglar la pantalla antes de cambiar la batería, que no le van a devolver el dinero porque aceptó el presupuesto para arreglar la pantalla siguiendo las instrucciones del personal de la reclamada porque si no, no le arreglaban lo demás, que no se lleva el móvil y se reitera en su solicitud de devolución del importe del coste del móvil.

La reclamación se tramita a través del procedimiento de Confianza Online, sin llegar a un acuerdo entre las partes. La mercantil reclamada manifiesta que "el terminal fue reparado en garantía al ser la 3ª vez que se envía al servicio técnico oficial de la marca, que el terminal está a la espera de ser retirado por usted de la tienda. Que para ver si se realiza un cambio se debe volver a enviar el terminal al servicio técnico y si estos detectaran una nueva avería son los que autorizan al cambio o devolución si el producto demuestra estar defectuoso, pues la 2ª vez que se mandó a reparar, se aceptó un presupuesto generado por los técnicos al tener que manipular un terminal dañado y los daños físicos están excluidos de la garantía del fabricante, por lo que se considera que por garantía ha sufrido solo 2 reparaciones sin coste con sustitución de piezas y no 3, que se adjuntan los partes enviados por el servicio técnico oficial", así como que el terminal, adquirido el 20.06.2024 tiene 3 años de garantía legal.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 19/02/2025 en el que manifiesta que "tiene 30 días para realizar cualquier cambio o devolución del producto adquirido en tienda (...) pasados esos 30 días, debe ser la propia marca la que nos autorice a realizar el abono de este. Tiene cuatro órdenes relacionadas a esta compra referentes a reparaciones del producto, donde se le han realizado distintos servicios. Desde tienda solo podemos reclamarlo a la marca, para que emita la devolución, es la garantía de fabricante la que se hace responsable para realizar cualquier reparación o cambio del producto (...) por política de empresa no nos acogemos al arbitraje propuesto".

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes consideraciones:

- i. En relación con la garantía de los bienes de consumo, el Real Decreto Legislativo 1/2007,



Comunidad de Madrid

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 establece que el empresario es responsable ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega del bien. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando el bien se entregó.

- ii. Asimismo, establece que, en caso de falta de conformidad del bien, las medidas correctoras para la puesta en conformidad serán gratuitas para el consumidor, deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario. En caso de que las medidas correctoras no hayan conseguido poner el bien en conformidad, el consumidor podrá exigir la resolución del contrato.
- iii. Queda constancia en el expediente que el teléfono no cumple con el fin al que está destinado, presentando problemas desde el principio y habiéndose llevado al servicio técnico hasta en cuatro ocasiones, sin haber conseguido arreglar los problemas que presenta el teléfono.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante puesto que el teléfono se encuentra dentro del periodo legal de garantía, no habiendo conseguido la mercantil reclamada, responsable en garantía, poner en conformidad el producto después de varias reparaciones. La mercantil reclamada deberá abonar al reclamante el importe de coste del teléfono móvil, **159,20€**, quedándose el teléfono en propiedad de la mercantil reclamada. Se **desestima** la pretensión del reclamante de la devolución del importe de la reparación de la pantalla puesto que es un servicio realizado y el daño que presentaba no es un defecto de origen amparado en la garantía.

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, 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 abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]