



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13238.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 22.07.2024 compra un teléfono móvil Marca [REDACTED] en el establecimiento de [REDACTED] (C.C Nassica). A la semana observa en el dispositivo que la pantalla sobresalía de la funda y que se había doblado en un lateral y como consecuencia se hincha la batería. A la siguiente semana lo llevamos de vuelta al servicio de atención al cliente de [REDACTED] mostrándole el móvil y señalando las deficiencias.

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:” Solicito devolución o cambio de dispositivo, al ser un real peligro de explosión al cargarlo”.

En su escrito de fecha 23 de diciembre 2024 refiere:” 1. El dispositivo comprado en este establecimiento no cumple con la calidad mínima de seguridad. 2. No se puede emitir un presupuesto alegando mal uso del dispositivo con el cambio sólo de pantalla cuando el dispositivo entero se dobló sin ningún tipo de "mal uso" (no hemos tenido tiempo de mal usarlo ya que en 10 días el dispositivo se encontraba tal como se mostraron en las fotos), esto indica una pésima calidad y seguridad frente al cliente, por no decir una pésima atención. ¿Como pueden emitir un presupuesto con sólo un cambio de pantalla con coste para el cliente cuando el dispositivo entero este torcido y cuando estando en garantía no dan ninguna otra alternativa? ¿Qué garantía ofrecen al cliente la compra del dispositivo? Solicita En respuesta a la reclamación hecha reitero: 1. El dispositivo comprado en este establecimiento no cumple con la calidad mínima de seguridad. 2. No se puede emitir un presupuesto alegando mal uso del dispositivo con



Comunidad de Madrid

el cambio sólo de pantalla cuando el dispositivo entero se dobló sin ningún tipo de "mal uso" (no hemos tenido tiempo de mal usarlo ya que en 10 días el dispositivo se encontraba tal como se mostraron en las fotos), esto indica una pésima calidad y seguridad frente al cliente, por no decir una pésima atención. ¿Cómo pueden emitir un presupuesto con sólo un cambio de pantalla con coste para el cliente cuando el dispositivo entero este torcido y cuando estando en garantía no dan ninguna otra alternativa? ¿Qué garantía ofrecen al cliente la compra del dispositivo? Por todo lo expuesto, SOLICITO admisión del recurso como CORRESPONDIENTE, comprobación de la factura de compra cumpliendo así con la cobertura de la garantía, el dispositivo en sí, las fotos realizadas y el presupuesto emitido. Por ello solicito reparación del dispositivo a cargo del reclamado y a no ser posible devolución del importe pagado o cambio por otro dispositivo. El importe total pagado fue 299,00 € y el presupuesto emitido erróneamente porque no se puede cambiar sólo la pantalla del dispositivo para que este funcione correctamente fue de 116,18 €".

En su escrito 08 de mayo de 2025 refiere: "El 22.07.2024 compramos un teléfono móvil Marca [REDACTED] en el establecimiento de [REDACTED]. Adjunto factura de compra del modelo específico. A la semana observamos en el dispositivo que la pantalla sobresalía de la funda, al analizarlo bien vemos que se había doblado en un lateral y como consecuencia se hincha la batería (misma causa por el cual cambiamos el móvil antiguo- no sé si será casualidad-). A la siguiente semana lo llevamos de vuelta al servicio de atención al cliente de [REDACTED] mostrándole el móvil y señalando las deficiencias. Solicito devolución o cambio de dispositivo, al ser un real peligro de explosión al cargarlo.

Aquí ya todo cambió... nos dicen que ellos no se hacen responsables de la avería y que tienen que enviarlo al servicio técnico de la marca del proveedor, es decir, son intermediarios. Venden un producto sin garantía por el cual no contestan en caso de avería. Aceptamos, dejamos el móvil para que lo analice el departamento del proveedor. Tras 2 semanas de espera recibimos un presupuesto con un coste de 116,18 euros por la reparación solamente de la pantalla, reiterando un mal uso del dispositivo, cosa totalmente falsa. (adjunto presupuesto recibido). La empleada que nos atendió en [REDACTED] nos dio la razón ya que el presupuesto emitido carece de sentido, no pueden cambiar la pantalla de un dispositivo doblado entero junto con la carcasa y la batería. Aun así, nosotros dijimos que se hicieran cargo de la reparación y lo íbamos aceptar así pero que el coste lo tenían que asumir ya que el dispositivo aún estaba en garantía, garantía que nadie asume. La respuesta fue negativa por su parte por lo tanto rechazamos el presupuesto. El dispositivo no ha tenido ningún tipo de mal uso (y, aun así, que no lo es, pero por falta de cuidado un dispositivo no se puede doblar en una semana de uso a no ser que sea de pésima calidad o de plastilina).

Por todo lo expuesto, SOLICITO reparación del dispositivo a cargo del reclamado y a no ser posible, devolución del importe pagado o cambio por otro dispositivo.

Se adjunta factura de compra, presupuesto recibido, fotos del dispositivo".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 26 de noviembre de 2024 refiere: "En relación a la reclamación de la Sra. [REDACTED], el Smartphone es enviado al servicio técnico de la marca para su revisión y diagnóstico. Una vez revisado, establecen que se debe de cambiar la pantalla por torsión, que es producida por una falta de cuidado o mal uso del dispositivo, por lo que se confecciona un presupuesto para su reparación, ya que no está cubierta por la garantía comercial. Por tanto, NO PODEMOS ATENDER LAS PRETENSIONES DE LA CLIENTA, de cambio de dispositivo o devolución del importe ya que NO CORRESPONDE. Por todo lo expuesto, SOLICITAMOS ante este organismo tenga presentado en tiempo y forma las contestaciones oportunas cumpliendo con el deber de colaboración con la Administración, así como que acuerde el archivo de las actuaciones practicadas contra [REDACTED]".



Comunidad de Madrid

En su escrito de 30 de abril de 2025 refiere: En relación a las alegaciones de doña [REDACTED] les indicamos que no podemos atender la solicitud de asunción del coste del presupuesto de reparación ni tampoco la devolución del importe pagado o cambio por otro dispositivo, ya que no corresponde en este caso. Para ello, nos basamos en la revisión y presupuesto por parte de servicio técnico oficial de la marca, cuya causa ha establecido fuera de la garantía comercial por daño físico (torsión). Para ello, adjuntamos copia del presupuesto confeccionado por servicio técnico oficial de la marca, una vez inspeccionado el Smartphone objeto de reclamación. Solicita Por todo lo expuesto, SOLICITAMOS ante este organismo tenga presentado en tiempo y forma las contestaciones oportunas cumpliendo con el deber de colaboración con la Administración, así como que acuerde el archivo de las actuaciones practicadas contra [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se aporta por la mercantil informe técnico de evaluación de servicio técnico distinto de la mercantil, y que acredita que el terminal ha sufrido un mal uso, por lo que la reparación no debe ser atendida por la reclamada por ser un supuesto excluido de las condiciones de garantía y de la normativa sobre esta materia. Así mismo, la reclamante no aporta documento en contra que contrarreste dicho informe”.

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, 22 de julio de 2024, hasta su primera reparación, diez días después, 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 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.

Por ello, se DESESTIMAN las PRETENSIONES de la 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, 18 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]