



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14812.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 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. [REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 3 de Agosto de 2024, el reclamante refiere que compra a [REDACTED] un dispositivo [REDACTED] (adjunto Factura). 2 semanas después el teléfono comienza a dar problemas, se reinicia sólo. Como contrato también a través de [REDACTED] el seguro les llamo. Le dicen que recogen el móvil y que le llamarán para decirle qué ocurre. tras 3 semanas recibe sin previo aviso un móvil, que enciendo y veo que tiene la pantalla rota (adjunto foto). Llama inmediatamente a [REDACTED] y ellos le informan que le devuelven un "movil reacondicionado" con un IMEI diferente por decisión de ellos aunque el teléfono está en garantía y según su mismo informe de reparación (adjunta foto) la placa base del teléfono que le compró no venía bien. Desde entonces tengo el tema sin solucionar, hablado con un montón de agentes, casi llamadas y reclamaciones diarias sin darle solución.

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 se me reestablezca un móvil nuevo como el que compré y aún estoy pagando sin disfrutarlo."

En su escrito de 16 de diciembre 2024; solicita: "Tras respuesta por parte de [REDACTED] en la que trasladan la responsabilidad a "[REDACTED], especificar que el primer mes del dispositivo es responsabilidad total de [REDACTED] por eso el primer mes del seguro móvil es "gratis", desde el momento que se llevaron el móvil NUNCA llegó a [REDACTED] sino que el cambio a reacondicionado lo realizaron en el "CENTRO DE REPARACIONES DE [REDACTED]" como así viene en la documentación que entregué la primera vez. Desde entonces, llamadas, no sé cuántas reclamaciones, 2 envíos erróneos de 2 móviles...un despropósito. En la última llamada al 1471 me reconocen que el móvil debería haberse enviado desde el principio a [REDACTED] es ellos cubren el primer año de garantía de sus teléfonos. Cosa que no se hizo, lógicamente. Así que me arriesgué llamé a [REDACTED] explicando todo lo que había pasado. Ellos se harían cargo de la reparación o del cambio de móvil si el móvil no había sido manipulado por dentro. Finalmente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cambiaron la pantalla desde [REDACTED] Aunque ahora, todo por mi insistencia, tengo el móvil reacondicionado enviado por [REDACTED] ya con la pantalla arreglada por [REDACTED] sigo insistiendo en que estoy pagando por un móvil reacondicionado, asique sigo solicitando el cambio por un móvil nuevo".

En su escrito de 4 de marzo de 2025 refiere: Lo hasta ahora expuesto en la reclamación el 29 de octubre de 2024: "El 3 de agosto de 2024 compro a [REDACTED] un dispositivo [REDACTED] (adjunto Factura), 2 semanas después el teléfono comienza a dar problemas, se reinicia sólo. Como contrato también a través de [REDACTED] el seguro los llamo. Me dicen que recogen el móvil y que me llamarán para decirme qué ocurre. tras 3 semanas recibo sin previo aviso un móvil, que enciendo y veo que tiene la pantalla rota (adjunto foto), llamo inmediatamente a [REDACTED] y ellos me informan que me devuelven un "móvil reacondicionado" con un IMEI diferente por decisión de ellos, aunque el teléfono está en garantía y según su mismo informe de reparación (adjunto foto) la placa base del teléfono que les compré no venía bien. Desde entonces tengo el tema sin solucionar, hablado con un montón de agentes, casi llamadas y reclamaciones diarias sin darme la solución aparentemente lógica que es: si estoy pagando por un móvil nuevo quiero que se reestablezca uno nuevo, no reacondicionado ni roto como este caso. En definitiva, no tengo solución al caso, van pasando los meses, voy pagando el móvil y el seguro y me encuentro totalmente desamparada como usuaria pues el móvil lo necesito para trabajar".

TRAS RECIBIR CONTESTACIÓN POR PARTE DE [REDACTED] A ESTA RECLAMACIÓN, CONTINUÓ CONTESTANDO EL 16/12/2024:

"Tras respuesta por parte de Orange en la que trasladan la responsabilidad a "[REDACTED]", especificar que el primer mes del dispositivo es responsabilidad total de [REDACTED], por eso el primer mes del seguro móvil es "gratis", desde el momento que se llevaron el móvil NUNCA llegó a Seguro móvil, sino que el cambio a reacondicionado lo realizaron en el "CENTRO DE REPARACIONES DE [REDACTED] como así viene en la documentación que entregué la primera vez. Desde entonces, llamadas, no sé cuántas reclamaciones, 2 envíos erróneos de 2 móviles...un despropósito. En la última llamada al 1471 me reconocen que el móvil debería haberse enviado desde el principio a [REDACTED] pues ellos cubren el primer año de garantía de sus teléfonos. Cosa que no se hizo, lógicamente. Asiqué me arriesgué llamé a [REDACTED] explicando todo lo que había pasado.

Ellos se harían cargo de la reparación o del cambio de móvil si el móvil no había sido manipulado por dentro. Finalmente cambiaron la pantalla desde [REDACTED] si el primer teléfono que daba fallos se hubiera enviado desde un inicio a [REDACTED] el dispositivo me lo hubieran sustituido por uno nuevo. Por todo lo expuesto y tras haber sido admitida a trámite por parte de consumo esta reclamación solicito alguna reparación por parte de [REDACTED]

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 05 de diciembre 2024 refiere:" En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] les informamos de que la mercantil [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación, en la que la cliente solicita el envío de un nuevo dispositivo para su línea [REDACTED] al estar disconforme con el terminal facilitado por parte del seguro móvil, con motivo de la petición de la reparación del terminal adquirido en agosto de 2024 y para el que tiene contratado ese seguro. Tras realizar un estudio de la reclamación, comprobamos que la reclamación de la Sra. Juan se refiere al [REDACTED] contratado para el dispositivo [REDACTED] adquirido para su línea [REDACTED] por lo que les rogamos que se dirijan a la Compañía de Seguros encargada de gestionar su póliza, dado que [REDACTED] se limita a la distribución del seguro a través de sus canales de venta. En este sentido, les indicamos que el [REDACTED] fue contratado con la Aseguradora [REDACTED], Sucursal en España, por lo tanto, se debe trasladar esta reclamación formal al Departamento de Reclamaciones a través de la dirección de correo electrónico: [REDACTED] o por correo postal a Calle [REDACTED] número 22, Planta 2ª, 28045 Madrid. Quedamos a su disposición para cualquier información adicional que requiera. Para finalizar, les informamos que la cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca



Comunidad de Madrid

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso. SOLICITA Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid por Dña. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada.

En su escrito de 1 de abril de 2025: Referente a lo expuesto en la reclamación, el cliente solicita el cambio del terminal asociado a la línea [REDACTED], por un nuevo.

Tras las comprobaciones realizadas, les informamos de que, conforme a las condiciones del seguro móvil que el cliente tiene contratado para el terminal asociado a la línea [REDACTED] desde el 03/08/24, [REDACTED] y de conformidad con el régimen de garantía legal aplicable, fue sustituido por un terminal reacondicionado, con cambio de pantalla por parte del fabricante.

A este respecto, les señalamos que, en respuesta a la petición del titular, no se contempla la entrega de un terminal nuevo en sustitución del que tiene, ya que las gestiones se han realizado conforme a las condiciones contratadas por parte del [REDACTED] así como del servicio posventa del fabricante.

No obstante, les indicamos que la Sra. Juan puede dirigirse de nuevo a la compañía de seguros encargada de gestionar su póliza, dado que [REDACTED] se limita a la distribución del seguro a través de sus canales de venta.

En este sentido, les señalamos que el [REDACTED] fue contratado con la [REDACTED] Sucursal en España, por lo tanto, se debe trasladar esta reclamación formal al Departamento de Reclamaciones a través de la dirección de correo electrónico: [REDACTED], o por correo postal a Calle [REDACTED], número 22, Planta 2ª, 28045 Madrid.

Para finalizar, les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por Dña. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada.

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

1º La mercantil refiere: "[REDACTED] contratado para el dispositivo [REDACTED] adquirido para su línea [REDACTED] por lo que les rogamos que se dirijan a la Compañía de Seguros encargada de gestionar su póliza, dado que [REDACTED] se limita a la distribución del seguro a través de sus canales de venta".

2º La reclamante refiere que el terminal se estropea en las dos primeras semanas de su adquisición.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y quedando acreditado que el terminal está en garantía, presentando serios problemas a los pocos días de su adquisición.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a entregar un terminal nuevo de igual o superior características de la misma



Comunidad de Madrid

marca. Sin perjuicio de que la reclamante, en caso de existir, siga abonando las cantidades pendientes.

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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: