



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15203.5/2024

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 un móvil comprado hace casi dos años y que dio problemas desde el primer momento. Después de llevarle a arreglar le dicen que no pueden hacer más.

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: "un dispositivo igual y de las mismas características".

En su escrito de 25 de febrero de 2025 refiere: Considero que debe continuar el procedimiento de mi reclamación, teniendo en cuenta que estoy en desacuerdo con las manifestaciones del vendedor, puesto que el hecho de que el móvil realice llamadas grupales y se active con frecuencia la opción de retención de llamadas, a mi entender no corresponde la responsabilidad al operador, sino a un mal funcionamiento del terminal. Además, hay que tener en cuenta que se encuentra en periodo de garantía, L Solicita La sustitución del terminal por otro de idénticas características o bien el abono del mismo

La parte reclamada no comparece a la audiencia y no aporta documento alguno.

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

1º El producto esta en garantía, ya que se adquiere el 23/11/2022 y tenemos documento de dos



Comunidad de Madrid

reparaciones o entregas en el SAT, el 22/08/2024 y el 13/09/2024.

2º A fecha de la vista no ha contestado [REDACTED]

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, quedando acreditado que el terminal está en periodo de garantía, y la mercantil a través del servicio técnico y en más de dos ocasiones, no ha podido solucionar la incidencia del terminal, por ello el consumidor no ha podido utilizar y disponer del terminal para el uso que se adquirió.

Por todo lo anterior, la mercantil debe proceder, a su elección, a la entrega de un terminal de igual o superior características, o la devolución del precio abonado por el mismo (249€).

Así mismo, el reclamante debe proceder a la devolución del terminal defectuoso.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]