



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 888/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia en la sede de la Junta Arbitral de Consum.

Reclamada: Telefónica de España, SAU, con NIF XXXXXXXXXXX, representada por la Sra. XXXXXXXXXXX, que comparece por videollamada.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 9 de diciembre de 2024, la reclamante manifiesta que la empresa le regaló un televisor que, a los siete meses de uso, se estropeó. No funcionaba con el mando. Le enviaron un mando nuevo pero siguió sin funcionar.

Ha reclamado en reiteradas ocasiones sin que se haya solucionado la incidencia.

PRETENSIONES

Que se le entregue otro televisor de las mismas características, al estar en garantía.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 23 de diciembre de 2024, la empresa comunica que para poder atender la incidencia, la reclamante debe registrarla a través del formulario de la web de Zeleris: <https://sat.zeleris.com/movistar/reparacion>.

En consecuencia, la empresa considera atendida la consulta de la Sra. XXXXX.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, procede formular las siguientes consideraciones:

En el transcurso de la audiencia la Sra. XXXXX manifestó que día 9 de enero de 2025 el televisor fue recogido de su domicilio por una empresa de transportes, pero que desde dicha fecha no había vuelto a saber nada del aparato. A tenor de lo expuesto por la reclamante, durante la audiencia la compañía se prestó a contactar con la empresa encargada de la recogida del televisor, a fin de averiguar si el mismo se hallaba en posesión del servicio técnico. En vista de la situación y a propuesta del órgano arbitral, ambas partes acordaron posponer la resolución sobre el fondo del asunto, al objeto de que Telefónica de España, S.A.U. pudiera efectuar las gestiones oportunas para poder localizar el televisor e informar a la Sra. XXXXX.



Tras la realización de sucesivos trámites dirigidos a conocer cuál era la situación del televisor, en fecha 20 de febrero de 2025 la compañía informó que el aparato le fue devuelto a la Sra. XXXXX día 19 de febrero de 2025.

Por su parte, día 24 de febrero de 2025 la Sra. XXXXX confirma telefónicamente que el televisor le ha sido entregado reparado y que funciona correctamente. Si bien deja patente su contrariedad y su malestar por todo el período de tiempo durante el cual no obtuvo respuesta de la empresa ni pudo utilizar el televisor, considera que su pretensión ha sido finalmente satisfecha.

De conformidad con todo lo expuesto, en virtud de lo previsto en el artículo 38 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, procede dar por terminadas las actuaciones dictándose un LAUDO CONCILIATORIO.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós