



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 38 /2025

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica de España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora compró un televisor en la tienda Movistar del centro comercial Alcampo en Marratxí el día 2/12/2024. El televisor llegó a su domicilio el día 12/2/2024, pero al tratarse de un regalo de Navidad, no abrió la caja hasta el día 25/12/2024. Como el día 26/12/2024 era festivo, esperó al día 27 de diciembre para contactar con la empresa y comunicar que la pantalla estaba totalmente rota. En el centro comercial le indicaron que tenía que llamar al 1004 para comunicar la incidencia. Los números de incidencia son 000477XXXX y 0004747XXXX.

PRETENSIONES:

La consumidora reclama el cambio, reparación o devolución del televisor y la devolución del importe pagado.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada contesta en sus alegaciones que la reparación está fuera de garantía ya que tenía 14 días para reclamar cualquier tipo de daño físico o rotura desde el momento de la entrega el día 12/12/2024, y que tienen registro de la primera incidencia el 27/12/2024, por tanto, fuera del período de devolución.

LAUDO CONCILIATORIO

Se inicia la audiencia con la participación de la reclamante por teléfono, representada por su marido, el Sr. XXXXXXXXX. La representante de la empresa comparece por videollamada.



Durante la audiencia, el representante de la reclamante expone que no les informaron en el momento de la compra del plazo de desistimiento del contrato y que al tratarse de un regalo no lo abrieron hasta Navidad. Como había varios días festivos tardaron más en reclamar, pero lo hicieron en cuanto vieron el defecto.

La representante de la empresa indica que reclamaron un día después del plazo permitido para la devolución, por lo que están fuera de plazo. No obstante, durante la audiencia, y vistas las circunstancias particulares del caso, se llega a un acuerdo para que la reclamante proceda a la devolución del televisor y la mercantil reclamada procederá a la resolución del contrato de compra y devolución del importe que se hubiera abonado por parte de la consumidora.

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones realizadas por las partes en la audiencia, y conforme a los principios de equidad y legalidad, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones de la reclamante.

Por este motivo, debe darse por terminada la relación contractual objeto de este arbitraje, y la empresa reclamada se abstendrá de cualquier reclamación a la consumidora al respecto, una vez recibido el televisor y devuelto el importe abonado por la consumidora en la compra.

Notifíquese a las partes este 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 Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, 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 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.



Y, para que conste, firma el presente laudo la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra

Cristina Muñoz Muñoz