



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 120/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que comparece en la audiencia, representado por la Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX y a través de una llamada telefónica, en la audiencia arbitral celebrada en la sede de la Junta Arbitral el día 29 de mayo de 2025 a las 9'30 horas.

Reclamada: Telefónica de España, S.A.U., con CIF A-82018XXX, que comparece en la audiencia de manera presencial, representada por la Sra. XXXXXXXXXXXX, que interviene en la misma refrendando en un principio las alegaciones escritas de fecha 9 de abril de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamación interpuesta por el Sr. XXXXX, es debido a que ha tenido muchos problemas en la reparación de un móvil adquirido a la comercial reclamada, en el que se han realizado hasta tres reparaciones de la misma avería y ahora el servicio técnico le contesta que es irreparable debido a la rotura de la pantalla, que no se encontraba cubierta por la garantía, aunque el reclamante indica que es plenamente consciente de esos desperfectos aunque su reclamación hace referencia como las anteriores a daños internos que teóricamente si son garantizables.

PRETENSIONES:

Solicita el cambio del modelo actual por otro convencional, no plegable, llevando a cabo la sustitución del contrato.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas ambas partes en litigio, este arbitro, emite Laudo ESTIMATORIO en parte de las pretensiones solicitadas en la reclamación y posteriormente de las realizadas en el trámite de la audiencia, por los motivos siguientes:



- 1.- Este árbitro no estima la pretensión de la parte reclamante en cuanto a la que hace referencia a la sustitución de ese móvil por otro modelo ya que los defectos físicos que presenta el móvil como bien indica el servicio técnico no se encuentran cubiertos por la garantía legal del producto.
- 2.- Por otro lado este arbitro si que estima la solución adoptada en el transcurso de la audiencia y por tanto resuelve, que el reclamante deberá iniciar, en cualquiera de las tiendas comerciales de la marca, una orden de reparación del dispositivo en cuestión e informar al correo electrónico del servicio de reclamaciones de movistar que es "te_cgrm_palma@telefonica.com", aportando una copia de la orden de reparación iniciada, y sera el servicio técnico quien deberá evaluar NO los golpes y defectos físicos que tiene el dispositivo móvil sino igualmente que en las anteriores ocasiones los fallos de conexión y de sistema que presentaba, ya que estos si que se encuentran, o se encontraban en garantía, por lo que deberá este emitir nuevo informe y realizar la reparación correspondiente del móvil del reclamante.
- 3.- El plazo para el cumplimiento del presente laudo será de 30 días a contar desde la notificación del mismo a las partes en conflicto, en el caso de que la empresa no hubiese cumplido en su totalidad, el acuerdo alcanzado entre la empresa reclamada y la reclamante.

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 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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 30 de mayo de 2025

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán