

LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 103/2026

En Huelva, a 8 de julio de 2026, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral Provincial de Huelva, conforme al art. 12 y 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por los siguientes miembros:

PRESIDE

[REDACTED]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE

[REDACTED]

RECLAMADO

Media Markt Sturn SAU

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 31 Real Decreto 713/2024, de 23 julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento).

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Solicita la devolución del terminal, porque estando en garantía duraba muy poco la batería y se calentaba muy rápido.

Le dicen que el producto recibido no se corresponde con el enviado.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece presencialmente al acto de la audiencia. Establece que entrega el móvil en una empresa que le propone Media Markt. Le ofrece la empresa el servicio de mensajería, le dan el número de identificador.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Página	1/4



Ellos reciben el móvil y dan un etiqueta con la referencia del paquete. Tiene una trazabilidad del recorrido del paquete hasta que llega al punto que es el almacén de devolución. Tal y como consta en la página 15 del expediente.

Alega que intenta llamar porque no le dan ninguna solución. Que le dicen que el pedido está bloqueado. Hasta un día en el que le dicen que no se corresponde el paquete con el producto. Que no es su terminal y que no procede el reembolso.

El no recibe nada.

Termina diciendo que fue a la tienda a ver si le podían dar una solución y le dijeron que para recibir la foto del terminal del paquete que no se correspondía tenía que poner una reclamación formal.

Pide la rescisión del contrato con la devolución del importe.

La parte **reclamada** no comparece al acto de la audiencia. De conformidad con el art. 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, manifiesta lo siguiente:

“Una vez revisada de nuevo la documentación, nos reiteramos en la información anteriormente indicada.

La devolución fue tramitada conforme al procedimiento facilitado por nuestra compañía, en este momento no consta en nuestros almacenes la recepción efectiva del terminal objeto de devolución, circunstancia imprescindible par poder validar el reembolso o sustitución solicitada, dado que se ha constado una falta de correspondencia entre el artículo enviado y el recibido en nuestro almacén durante el proceso de devolución”.

Adjuntan una foto de otro objeto recibido, que no concuerda con el terminal del reclamante.

En el acto de la audiencia el reclamante manifiesta que el resguardo que tiene no se corresponde con la pegatina del paquete que no contiene un terminal.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

En el presente caso estamos en el marco de la normativa de garantía. Y dentro de lo que es un servicio de mensajería contratado por la empresa.

Y dentro de este marco debemos acogernos al plazo tipificado en el artículo 120 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en el primer punto de dicho artículo se menciona lo siguiente: la Ley de defensa de los consumidores, que en el art. 120.1 dispone que en el caso de contrato de compraventa de bienes el empresario será responsable de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega; estableciendo en el art. 118.4 que a la hora de llevarse a cabo la reparación, esta debe ser gratuita para el consumidor, incluyendo mano de obra o materiales, debe de llevarse a cabo en un plazo razonable y deberán realizarse sin mayores inconvenientes para él.

En el presente caso de la falta de conformidad del usuario con su terminal debe responder Mediamarkt. El usuario no asume el porte de recogida de la empresa. Que es un servicio de transporte que contrata la Empresa. Por tanto es el comercio quien tiene que asegurarse de que el terminal llega a sus dependencias o al servicio técnico en perfecto estado. Y no puede eludir esta responsabilidad.

El reclamante deja el terminal en manos de la empresa de mensajería contratada por Mediamarkt, quien le da un comprobante y debe ser Mediamarkt quien responde de la correcta recepción del terminal. Para posteriormente proceder a su reparación o lo que se derive de garantizar la conformidad del usuario con el bien de consumo.

Como se pierde la trazabilidad del terminal del consumidor es la Empresa reclamada según lo anteriormente analizado quien debe reclamar mediante una acción de repetición a su empresa de mensajería, asumiendo el coste de la pérdida del terminal.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral unipersonal reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, y de las conclusiones a las que este órgano arbitral llegó tras la celebración de la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en equidad y por unanimidad, conforme al art. 44 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

A nuestro leal saber y entender resuelve en derecho un **LAUDO ARBITRAL ESTIMATORIO**:

La parte reclamada devolverá al reclamante el importe del terminal. Rescindiendo el contrato. Y asumiendo la pérdida del mismo por su empresa de mensajería. Sin perjuicio de que pueda ejercitar contra la misma la acción de repetición para reclamar el importe del mismo, si lo considera pertinente.

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los arts. 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, conforme a la redacción de 2011.

Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

PRESIDE

[Redacted signature]

Código Seguro de Verificación	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Página	4/4

