

LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 97/2026

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 Saturn S.A.U

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

La reclamante realiza un contrato de compraventa de un teléfono móvil, un Iphone 17 Pro Max, con Media Markt Saturn S.A.U. por el precio de 1.461,19 euros, la reclamante realiza el pago del teléfono al contado. Dicho contrato de compraventa se perfecciona el día 26 de noviembre de 2025. El mismo día realiza un contrato de seguro para el teléfono móvil por la cuantía mensual de 50 euros. Solicita la rescisión del contrato puesto que tras llevarlo en varias ocasiones a reparar al servicio técnico de Media Markt sigue dando fallos desde la primera semana y la parte reclamada no le da ninguna solución al respecto. Del mismo modo, solicita la devolución de las cuantías mensuales que ha pagado por el seguro del teléfono móvil y del cual no ha podido hacer uso.

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	1/5

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece presencialmente al acto de la audiencia. Establece realiza el contrato de compraventa en Media Markt el 26 de noviembre de 2025. El objeto del contrato es un Iphone 17 Pro Max por el precio de 1461,19 euros.

Manifiesta que llevaba con su teléfono móvil 5 años y que no le había dado problemas, mientras tanto estuvo ahorrando para poder comprarse uno nuevo, y en el momento que pudo hacer frente a dicho gasto y realiza la compra el teléfono móvil nuevo le empieza a dar fallos desde el primer momento.

Argumenta que aunque el teléfono se compró el 26 de noviembre de 2025 no lo abrió ese mismo día porque quería comprarle una funda y un cristal para la pantalla antes de hacer uso del mismo.

Una vez ya le había comprado dichos accesorios, la reclamante empieza a utilizar el teléfono y empezó a dar fallos desde los primeros días de uso.

El teléfono se quedaba congelado aleatoriamente, el táctil pillado y se apagaba la pantalla, teniendo que reiniciar el móvil cada vez que ocurría. La batería se descargaba en cuestión de horas sin ser utilizado y en modo avión. La cámara también se quedaba congelada y no hacía fotos de calidad. Siri no responde a las ordenes dadas por la reclamante. Al recibir llamadas suena un pitido con el sonido de llamada pertinente. La cámara cambia entre cámaras y no enfoca correctamente. Al poner música o una llamada en altavoz pierde potencia y hay un ruido blanco.

Cuando lleva el teléfono a las instalaciones de Media Markt lo envían al servicio técnico pertinente.

El 16 de febrero de 2026 primera orden de resguardo de reparación.

El 19 de febrero se realiza el primer informe de reparación. Servicio técnico autorizado Apple.

El 26 de febrero recibe un informe de reparación.

El 27 de abril vuelve a enviar el teléfono por el cual tiene una orden de resguardo de reparación.

El 13 de mayo recibe un correo electrónico del servicio técnico informándole que el móvil se había enviado de vuelta con el problema solucionado, problema que asocian a una actualización de software.

El 15 de mayo tiene otra orden de resguardo de reparación.

El 15 de mayo recibe un informe de reparación por el cual se le informa mediante “Rebote” que el teléfono se devuelve sin solucionar.

El 11 de junio tiene otro informe de reparación por el cual se le informa mediante “Rebote” que el teléfono se devuelve sin solucionar.

Tras todos los intentos por parte de la reclamante de solucionar el problema del teléfono sigue dando problemas al no haberlo solucionado.

La parte **reclamada** no comparece al acto de la audiencia.

El 2 de marzo se envía una contestación a la reclamación mediante correo por el que se le comunica a la reclamante que le piden disculpas por las molestias que se le han ocasionado, que agradecen la información que les facilita para utilizarla en mejorar sus servicios y que desde Media Markt ofrecen a sus clientes la devolución del producto, siempre que se presente en buen estado y con todos los accesorios y embalajes originales dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha de compra. Una vez sobrepasado dicho plazo y al encontrarse dentro del plazo legal de garantía, realizan el envío del producto a su Servicio Técnico Oficial que es el que determina su cambio o reparación.

El 3 de marzo le escriben desde atención al cliente para comunicarle a la reclamante que el dispositivo se ha enviado al SAT oficial del fabricante sin presentar anomalía en su funcionamiento, y que en el caso de que vuelva a fallar pueden realizar un nuevo envío al taller para verificar su incidencia.

El 27 de marzo se envía una respuesta a la Junta de Andalucía de Servicio de Consumo en el que se establece que una vez sobrepasado el plazo de 60 días que ofrecen a sus clientes para cambios o devoluciones, se realiza el envío del producto a su Servicio Técnico Oficial al encontrarse dentro del plazo legal de garantía. Es por ello por lo que se envió el terminal al Servicio Técnico Oficial en el cual se procedió a realizar una actualización de software y se les informó que el dispositivo supera todas las comprobaciones, por tanto, no se ha accedido a la petición de cambio.

Tras recibir la comunicación a través de la Junta Arbitral de Consumo alega que se ha mandado el teléfono móvil de la reclamante al Servicio Técnico Oficial en varias ocasiones consecutivas y le indican desde el servicio técnico que no encuentran fallo en ninguna de las ocasiones.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia. Se le pide que aporte los diferentes partes de reparación que se han realizado con el servicio técnico. Y el justificante del pago del seguro.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

La parte reclamante además de aportar los partes de reparación solicitados y el importe del seguro. Aporta una documentación relativa a la financiación del producto, que modifica considerablemente el objeto del presente arbitraje. Porque en ningún momento aparece esa documentación de gran importancia jurídica en el expediente ni en el acto de la audiencia.

Este hecho y la ausencia de comparecencia de la empresa reclamada, impide que podamos laudar sobre el fondo del asunto. Por cuanto hay una tercera implicada que es la financiera a la que se le pide el préstamo con unas condiciones particulares. No es un pago al contado es un pago financiado con un interés que nos vemos con muchas dudas para poder resolver.

Al no comparecer la reclamada y aparecer esta financiación del terminal en fase post audiencia, no hemos podido determinar si la financiación es independiente al proveedor o la plantea el propio proveedor. Y en caso de rescindir el contrato del terminal en garantía que pasa con la financiación aneja sus pagos en diferido y los intereses.

En el presente caso estamos en el marco de la normativa de garantía. Pero no podemos analizarla por no haberse respetado los principios de contradicción, igualdad y audiencia de partes. Al no haber dispuesto de toda la información y documentación antes del acto de audiencia y el plazo para laudar.

Por lo que este órgano considera que debemos de abstenernos de laudar en virtud de lo establecido en el art. 44.2a) del RD 713/2024, de 23 de julio. Dejando en todo caso expedita la vía judicial e incluso el planteamiento de un nuevo arbitraje.

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

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				
			Página	4/5

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	5/5

