

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 04353.0.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCAL:####, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que reclama la disconformidad con la reparación del ordenador ##### A1466 EMC 2632 C2VN33TDG085 que llevé porque el software se quedaba parado y el ventilador funcionando, y le han cambiado la tarjeta gráfica que este modelo no tiene. Le cobran 160 € y va muy lento. Lo vuelve a llevar porque tiene una garantía de 5 meses y le piden 40 euros para arreglar otra cosa y continua ralentizando. No le devuelven el dinero y el ordenador sigue sin funcionar habiendo pagado 200 euros en total y 7 euros de entrega. Adjunta documentación que queda incorporada en el expediente y que se traslada junto con solicitud de arbitraje a la empresa reclamada. La parte reclamante aporta escrito de fecha 3 de agosto de 2021, del que se traslada copia a la parte reclamante y alega que: "La cliente acude a nuestro establecimiento solicitando un presupuesto por posible problema en la tarjeta gráfica de su ordenador ##### Modelo A1466. En el momento de la recepción del equipo, como en todos los dispositivos que entran al taller, se hace una revisión del mismo. Luego, pasa a revisión específica por el técnico de ordenadores que presupuesta: reparación de memoria RAM y sistema operativo del dispositivo ####, tal como aparece en la Orden N.º: 3076. No se realiza reparación de tarjeta gráfica como afirma la cliente. Además se le otorga garantía de 6 meses por la reparación. Posteriormente, con fecha 24 de febrero de 2027 (más de un mes de entregado el dispositivo) la cliente se acerca a nuestro establecimiento e indica que el ordenador le va bastante lento, ingresando apagado sin ser testeado a su ingreso. Tras ser revisado por el técnico, se verifica que se requiere una reparación del conector de disco duro, es decir, el puerto donde va el disco duro, el cual es una reparación aparte del cobrado anteriormente y que puede ser ocasionado por

Comunidad de Madrid

un golpe o presion en el ordenador. Aunque es una reparaci6n adicional se realiza un descuento y se le hace un cobro de 47 euros. Ademas, a solicitud de la clienta se realiza el servicio de entrega a domicilio que tiene un costo adicional de 7 euros. E/ OS de abril de 2027, la cliente se acerca a nuestro establecimiento indicando que el problema

de su ordenador no ha sido solucionado, y se le indica que se ha intentado solucionar el problema admitiendo que el ordenador no va correctamente, y que necesitamos revisar el dispositivo para dar soluci6n dentro de la garantia otorgada, la cliente ha comenzado a gritar y dar 6rdenes a todos los empleados, incluso llegando a faltar el respeto ala encargada, tildandola de "estupida"

Ante esta falta de respeto se le comunica que intermedie consumo para no hacer trato.Es preciso indicar que, en todo momento se ha brindado Ja garantia del servicio al cliente y en

ningun momento se ha desentendido o desconocido sus derechos de consumidor, por el contrario, desde el primer momento se ha intentado brindar la soluci6n."E! Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1- Estudiar la documentaci6n adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito el 28 de noviembre de 2021, en el que reitera los hechos

reclamados y manifiesta que "el dia 19 de Diciembre de 2020, entrego mi ordenador dado que deja de funcionar y se escucha el sonido del ventilador. Para el reclamado no consta que lo entregue el 19 de Diciembre, segun ellos entra el 28 de Diciembre del 2020. Me es estregado el dia 16 de enero del 2021, el presupuesto inicial es de 160 euros, la descripci6n que me dan sobre la reparacion es la siguiente; Presupuesto por posible tarjeta grafica se le indica a la clienta que sera una semana aproximadamente y el presupuesto estaria entre 140€ y 180€ entra encendido test ok. Como pueden comprobar, paso casi un mes hasta que me lo entregan, comentando por posible problema en la tarjeta grafica, no soy una entendida en el Ambito informatico, pero se me informa que mi modelo de ordenador, de! afio 2014, no posee una tarjeta grafica integrada. Ademas me es entregado con un sistema operativo muy antiguo, anterior al 2014, y tuve que actualizarlo de forma muy lenta para tener un software relativamente moderno, en el cual pudiera trabajar. Realicé el pago de 110 euros con tarjeta de crédito, y aboné los 50 euros restantes en efectivo.Dado que soy estudiante universitaria, requeria del ordenador con urgencia, y en Enero tuve epoca de exámenes, porlo que no podia prescindir del mismo, es por ello que una vez finalizados los exámenes, (al menos podia abrir pdfs) vuelvo a llevar el ordenador a la empresa reclamada, con fecha 24 de Febrero 2021, (prometiendo entregar el ordenador el dia 2 de Marzo del 2021, como consta en su hoja de presupuesto nueva) dado que el ordenador va muy ralentizado, sin funcionar fa reproduccion de video y continua sonando el ventilador, ya que prometen una garantia de 4-6 meses. Es esta vez cuando me piden 40 euros adicionales (cuando habia una garantia) para pedir cierta pieza para llevar a cabo la renovacion del disco duro, por teléfono me aseguraban que era para el ventilador. Este dinero es ingresado ademas de 7 euros adicionales para la entrega a domicilio. De nuevo no cumplen con la fecha de entrega y tardan dos semanas mas de lo esperado, hasta el 23 de Marzo del 2021.De nuevo, e/ ordenador sigue con los mismos problemas, sigue muy ralentizado, imposible

trabajar en él. Es por ello que a finales de Marzo, vuelvo a llevarlo a la tienda, y tardan por lo menos una semana en darme respuesta. Dado que me cuelgan el teléfono, y el tecnico que me atendia me insulta por teléfono por querer ir a recoger el ordenador preguntando por el local. feniendo el mismo numero. No me permiten ir a recogerlo, es por ello que les insultamos con la palabra "estupidos" ya que no me permiten recoger mi propio ordenador, que no me lo iban a entregar y de ahi mi preocupacion. Esta vez no dispongo de hoja de presupuesto, no me la dan.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Acudo al establecimiento el mismo día de Ja llamada, 5 de Abril de 2021 para recoger mi ordenador y poner esta demanda. En resumidas cuentas, como pueden comprobar por mi parte, he esperado desde Diciembre

hasta Abril para llevar a cabo la reparación del ordenador, tiempo suficiente para que me llamen impaciente, Adjunto los presupuestos dados cada vez que acudía al establecimiento reclamado, y ticket comprobante del pago. Poseo como prueba el ordenador en cuestión, el cual no ha podido ser reparado. Adjunto una prueba videográfica de como funciona en cuestión, el ventilador suena mucho y como pueden comprobar no tiene ningún golpe como ellos destacan en su defensa, he de destacar que no puedo acceder a mi propio ordenador, cambiaron la contraseña, por lo que he de formatearlo por mi cuenta. Adjunto el video de mi ordenador en otro correo ya que pesa demasiado para ser enviado mediante este email junto al resto de pruebas."La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante al considerar la garantía de la primera reparación, que se considera conforme teniendo en cuenta la antigüedad del dispositivo manifestada por la parte reclamante, y que no está acreditado que lo entregara con ningún golpe, ni consta el presupuesto previo de la segunda reparación. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte el importe de la segunda reparación que incluye el coste de entrega conforme a la normativa vigente, 47,01 €. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado diez de la Ley 11/

2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él: la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días. Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal

Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días. Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal

Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.