



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12429.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Ordenador:

En Madrid, a 31 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

VOCALES:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS, MUEBLES DE COCINA Y AUTÓNOMOS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Con fecha 29.03.2022 se compra un portátil [REDACTED]. En aquel momento no se pasaron los archivos, programas, etc y se limitó a probar que se encendía y poco más. Cuando se retoma en junio, una vez concluido el curso, no se encendía por lo que se enchufa y después de un par de horas se llegó a encender, pero la carga era mínima. Se lleva a la tienda de [REDACTED] y después de su comprobación, su respuesta fue que no había ningún problema de carga. Desde finales de junio hasta primeros de septiembre, al estar fuera de [REDACTED], no se volvió a usar hasta septiembre y cuando se volvió a coger ya se había descargado totalmente. Se lleva el cargador a la tienda, por si ese era el problema y lo enviaron al servicio técnico y lo descartan. Por ello, se pide que se mande al servicio técnico el ordenador completo. A la vuelta de otros siete días (en los cuales se habla varias veces con la tienda) se recibe un correo de [REDACTED] donde decían que era un fallo de la placa base cuya reparación costaba más que el propio ordenador y que, si se daba permiso, se encargaban de destruirlo porque no entraba en la garantía ya que no era un fallo de fábrica sino desgaste o uso inadecuado. La mercantil, adjuntaban una fotografía de una entrada USB dañada. Cuando se recoge el portátil a la tienda el personal de la tienda refiere que entrada la segunda otra entrada USB-C no había ningún problema y que podía utilizarlo con normalidad, pero el personal de la tienda lo enciende para comprobar que el sistema operativo estaba instalado y que, en efecto, la otra entrada USB-C de carga funcionaba, pero no era así.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que me devuelvan el dinero. En la mediación dije que el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reembolso o la sustitución por otro portátil semejante pero, después del trato recibido, prefiero evitar toda vinculación comercial con ese comercio”.

En su escrito de 21 de diciembre de 2022 refiere no estar conforme y solicitar que continúe la tramitación.

En su escrito de 28 de marzo de 2022 refiere: “No tengo papel alguno porque lo probaron allí mismo y dijeron que cargaba bien y no veían ningún problema. Me dijeron que me diera una vuelta por el Plenilunio para que pudieran probarlo en el servicio técnico de la tienda y una hora después, más o menos, eso fue lo que me respondieron, que cargaba correctamente y me lo devolvieron en ese mismo momento”.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando: “Que la entidad reclamada ha manifestado que no pueden atender a su solicitud, ya que el producto presenta un daño que no le cubre la garantía, tal y como se establece en el parte de reparación del Servicio Técnico Oficial y la fotografía del daño al que se refieren. Que la placa base es una única pieza de la que dependen ambos conectores”.

En su escrito de 23 de febrero de 2023 refiere: “La primera reparación con nº de orden [REDACTED] se tramita en fecha 23 de septiembre de 2022 con el fallo de que el cargador no carga. En esta ocasión, desde [REDACTED] informan de que se ha probado con diferentes dispositivos y funciona correctamente, no presenta fallo alguno. La segunda reparación con nº de orden [REDACTED] se tramita en fecha 2 de octubre de 2022 con el fallo de que la clavija superior no carga. [REDACTED] emite un presupuesto porque la placa base está dañada, se aporta tanto el presupuesto como la fotografía de la clavija dañada. La tercera reparación con nº de orden [REDACTED] se tramita en fecha 21 de octubre de 2022 con el fallo la clavija superior no carga, cuando se conecta a la clavija inferior que estaba bien, no la detecta. [REDACTED] mantiene el presupuesto de la orden anterior, y adjunta otra fotografía con el daño en el conector tipo C de carga en la placa base. Lamentablemente no podemos atender a la solicitud del cliente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la trazabilidad de los hechos es la siguiente:

1º Se adquiere el ordenador con fecha 29/03/2022.

2º La reclamante refiere que llevó a la tienda de Plenilunio a finales de junio de 2022 y allí refieren no tener problema alguno de carga.

3º Desde finales de junio hasta primeros de septiembre, la reclamante refiere estar fuera de Madrid y no usar el ordenador.

4º La reclamada refiere que no entra la avería en la garantía al ser causa la misma de un mal uso o una mala manipulación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, al no quedar acreditado por el SAT Oficial, que el daño en el producto haya sido ocasionado por el uso de la consumidora o si venía de origen. Debiendo tenerse en cuenta, que en el momento de adquisición del ordenador, la garantía legal del producto es de tres años con dos años de presunción de origen.

Por todo ello, SE ESTIMA TOTALMENTE la pretensión de la reclamante y se debe proceder a la sustitución del ordenador por otro nuevo de igual o superior características.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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



Comunidad de Madrid

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

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.

Madrid, 3 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]