



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08349.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 06 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en compró un ordenador de alta gama asesorado por la empresa, y la empresa no atiende en garantía el defecto de funcionamiento, ni le permite ejercer el derecho de desistimiento a los 3 días de la compra.

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.

La **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, formulando las siguientes alegaciones:

[REDACTED] es una empresa que, bajo la marca [REDACTED], produce ordenadores sobremesa y portátiles, los cuales son adquiridos por sus clientes mediante plataforma online. Esta empresa, configura una serie de equipos base, los cuales pueden ser adquiridos por los clientes y también puede crear ordenadores (portátiles o sobremesa) a medida, esto es, con los requisitos y características propios indicados por el cliente.

En el presente caso, el Sr. [REDACTED], adquirió a esta empresa un ordenador creado a su medida, con los requisitos y características que éste solicitó. Al haberse adquirido online, se procedió a la entrega del equipo confeccionado por el cliente en el domicilio que facilitó, mediante entrega con la empresa [REDACTED]

En este punto, conviene indicar que Mountain facilita el registro de envío a los clientes para que tenga localizado dicho envío Pues bien, el Sr. [REDACTED], tras acceder al envío, procedió a modificar dicho domicilio y forma de entrega, de ahí el retraso en la recepción. Es más, el equipo adquirido y por el que ahora se solicita la devolución, que recordemos es confeccionado a medida, no presenta fallo alguno, sino que simplemente se solicitó ayuda para la configuración del software por parte del Sr. [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Así pues, consideramos que la reclamación no debería prosperar pues:

1º.- Es un equipo hecho a medida, por lo que no cabe derecho de desistimiento (art. 103 TR 1/2007, al disponer éste que: "El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados").

2º.- No presenta fallo o anomalía alguna.

PRIMERO. - BREVE CRONOLOGÍA DE LOS HECHOS.-

El cliente D. [REDACTED], realiza un pedido y adquiere un equipo informático el día 21 de abril a través de nuestra web, con pago mediante tarjeta de crédito. El pago y el pedido se procesan al día siguiente laborable, el día 24, enviando un email al cliente, confirmando el pedido y adjuntando la factura [REDACTED] que se acompaña como documento nº 2.

El equipo está configurado a medida por parte del cliente, ampliando la tarjeta gráfica del equipo "base" del modelo [REDACTED]. Además, adquiere un servicio de instalación de sistema opera4vo Windows 11 en versión de evaluación sin licencia.

El tiempo estimado de entrega del equipo es de 15 días laborables, por lo que ésta sería en torno al 16 de mayo. El equipo es expedido de nuestras instalaciones el día 18, avisando al cliente del envío. Comprobamos en el sistema de [REDACTED] que el mismo día 18/05 se realizó un cambio de dirección de entrega, solicitándola en una oficina física de [REDACTED] sita en la C/ [REDACTED] de MADRID, por lo que cualquier nota que se indicase, fue sobre escrita por el sistema. Se acompaña histórico de [REDACTED] como documento nº 3.

[REDACTED] no es responsable de los posibles retrasos de la agencia de transporte y en este caso más cuando han sido causados por la modificación de la dirección y forma de entrega del paquete, que puede alterar el servicio 24h contratado con la agencia de transporte

El cliente está muy molesto porque según su versión la atención es "muy deficiente". Quería que se entregara cuando él quisiera y en los horarios que quisiera, pero las empresas logísticas no atienden así, puesto que reparten cuando llega su orden según la ruta del día, carga de trabajo, etc.

El día 23 le indicamos que, para cualquier reclamación, escriba a reclamaciones [REDACTED]. Envía una serie de correos irónicos como modo de protesta ante su pensamiento del recibimiento de un pésimo servicio.

Por los cambios que realiza el cliente en la forma de entrega con la empresa [REDACTED] el equipo no se entrega al día siguiente, día 19, (modo habitual de trabajo), sino que lo recibe el día 22, lunes, dado que los fines de semana no se hacen entregas. El día 25 nos comunica vía email que quiere devolver el equipo poniendo en copia a atencionalciudadano@012.madrid.org, alegando también que no consigue configurar una pantalla externa conectada el equipo portátil.

El día 30 se le explicó punto por punto sus quejas:

1. que el producto se ha producido en un tiempo razonable
2. se ha retrasado la entrega más de lo normal por los cambios logísticos que solicitó a la empresa de transportes
3. se ha intentado darle el mejor soporte posible, incluso sin ser deber nuestro
4. El equipo no puede ser devuelto dado que se ha confeccionado personalizado para su pedido exclusivamente y según nuestras condiciones generales (que puede leer en nuestra web) soportadas por la legislación vigente, no puede hacerse uso de la desestimación de la compra.



Comunidad de Madrid

5. Le proporcionaremos soporte técnico cuando lo necesite respecto al mal funcionamiento hardware, que es lo que cubre la garantía legal. Mi mandante ha intentado ayudarlo telefónicamente para la configuración, acto que no es obligatorio por nuestra parte, al ser un trabajo del propio cliente (configuración del software).

Después de varios emails con el cliente desde los servicios técnicos de postventa y desde "reclamaciones" con una persona responsable de darle atención (inclusive el propio administrador y firmante de las alegaciones), se le propone recoger el equipo y configurarlo nosotros, pero, bajo las condiciones que tenemos: "Le ofrezco la posibilidad de abrirle una orden de reparación y recogerle el equipo para su revisión, y así comprobar si es un error hardware (que estaría cubierto por la garantía) o es un error de configuración, la cual no estaría cubierta. De no ser encontrada ninguna avería hardware por nuestro servicio técnico, deberá abonar 129€ (IVA no incluido) en concepto de manipulación del equipo, mano de obra del servicio técnico y gastos de transporte"

No solo no accedió a esta recogida, sino que cargó contra nosotros en sucesivos emails con frases como esta: "Me parece abusivo que nieguen mi derecho a desistimiento, expresado inequívocadamente tres días después de recibir el producto, teniendo en cuenta que no hacen posible conocer físicamente ningún producto de ustedes con anterioridad, solo por fotos de Internet."

Alega que "no hacen posible conocer físicamente el producto", cuando es una compra online. Lógicamente al ser una compraventa por plataforma online. Se acompañan correos como documento nº 4.

SEGUNDO.- ADQUISICIÓN DE EQUIPO A MEDIDA.-

Conforme se dispone en el art. 103 c) del TR 1/2007 el equipo adquirido por parte del reclamante es un equipo a medida, por lo que el plazo de desistimiento no opera en estas adquisiciones. Dicho precepto, situado en las adquisiciones fuera del establecimiento mercantil, tal y como es el caso, dispone que: "El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a: [...] El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados" Se acompaña como documento nº 5 y 6 las ordenes y detalle de configuración del equipo realizado a medida.

Dicho precepto tiene como sustento, exceptuar los casos en los que no cabe el derecho de desistimiento por resultar excesivamente gravoso para la empresa además de que el producto final se realizó exclusivamente para el cliente.

Por todo ello,

SOLICITO A LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE MADRID que tenga por evacuado el requerimiento conferido a esta parte, por presentadas las alegaciones y, tras la formación del proceso oportuno, DESESTIME íntegramente la reclamación interesada de adverso.

La **parte reclamante** contesta por escrito con las siguientes manifestaciones:

Estaremos todos de acuerdo que no es legítimo comprar un producto nuevo, siguiendo las recomendaciones del fabricante, y que venga con funcionalidades sin funcionar, como la incapacidad de extender las imágenes a un segundo monitor.

a) Para mi compra, yo seguí la configuración recomendada por [REDACTED] (conforme su email anexo, enviado el 18 de abril 2023 a las 10:45hs). Esa configuración consistía en su producto de más alta gama y ellos me indicaron ampliar la tarjeta gráfica a una más cara para que



Comunidad de Madrid

supuestamente funcionase mejor, sin mencionar que eso pudiese alterar mis derechos. También les pagué por el software del sistema operativo.

b) Por otra parte, el atraso en el envío del producto no es el principal motivo de mi queja, pero es un hecho que no han cumplido tampoco el plazo contratado y eso me trajo perjuicios. La propuesta de venta lo estipulaba en el email del 18 de abril a las 10:45hs: "Listo para envío 15 días hábiles"

El propio [REDACTED] admitía por email el 25 de mayo su incapacidad en cumplir plazos. "... nadie puede garantizar la duración de un proceso productivo". En ese email, el Sr. [REDACTED] admite no haber cumplido el plazo y se inventa que el plazo sería estimado, pero ningún documento dice eso y esa demora me trajo perjuicios. "Su equipo salió de nuestras instalaciones el día 18, un día después de lo estimado."

Yo estaba haciendo un curso caro en la escuela [REDACTED] que necesitaba la máquina en fecha para un trabajo audiovisual cuyo procesamiento lleva varios días. El atraso implicó que yo tuviese que cambiar la dirección para recibirlo y no pude contar con la máquina en el plazo previsto para hacer mi trabajo.

c) Después de detectar problemas en la funcionalidad del equipo, contacté por teléfono el servicio de posventa que no me ayudo en nada. Se deslindaron de su responsabilidad, diciendo que cualquier problema yo debería resolverlo con los proveedores de las piezas que ellos habían utilizado. Tampoco me indicaron que piezas serían o el contacto de esas empresas.

d) Después de mucha insistencia, la única propuesta del Sr. [REDACTED] para el problema es que yo les enviase el equipo, para que sus funcionarios evaluaran si deberían cobrarme otros 129 Euros más IVA para devolverme la máquina (comprada nueva) funcionando como debería.

e) Cabe recordar finalmente, la negativa inicial de la empresa en someterse a este arbitraje de consumo, violando su propia declaración, la cual apela a la confianza que los consumidores colocamos en el Sistema Arbitral de Consumo. "Los clientes pueden someterse al Sistema Arbitral de Consumo, del que [REDACTED] forma parte, para resolver cualquier controversia o reclamación derivada del presente texto o de cualquier actividad de [REDACTED]"

Conforme he informado por email a la empresa 3 días después de recibir el producto (25 de mayo de 2023), mi pretensión es devolver el ordenador y recibir integralmente el valor de 3044,46 Euros pagado por el mismo.

DETALLES:

En email que envié el 30 de mayo de 2023, solicite el informe técnico de las pruebas de funcionamiento alegadas por el Sr. [REDACTED] por email ese mismo día: "El equipo ha salido probado perfectamente de nuestras instalaciones (...)"

La empresa nunca me ha enviado cualquier comprobación de que el equipo haya sido probado, por tanto no hay evidencia que respalde la afirmación de que estaba perfectamente al salir de sus instalaciones.

SOBRE LAS ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

El ordenador fue comprado con la configuración indicada por [REDACTED]. El retraso en la recepción del equipo se originó en el incumplimiento del plazo contratado, conforme admite el propio Sr. [REDACTED] en su email del 25 de mayo. Para intentar no atrasar más, pedí a [REDACTED] que indicase a



Comunidad de Madrid

evitar el horario que yo estaba en clase. Aunque entiendo que no estaba obligado, el Sr. admitía que podría haber “sugerido” el horario de entregas a (email 25 de mayo 2023), pero no lo hicieron: “Ud. nos indicó unos horarios preferentes de entrega que nosotros, solo podemos “sugerir” a la empresa de transportes. ”Eso aumento el retraso.

Como yo estaría ausente de mi domicilio en el horario determinado para la entrega, fui obligado a cambiar para que fuese entregado en El hecho es que no cumplió con el plazo pactado para el envío y eso me trajo perjuicios.

Antes de comprar ese portátil, consulte el equipo de preventa de Les conté el uso que le daría al producto, me recomendaron que comprase su máquina de más alta gama y pagase más caro aún por una placa de vídeo de mayores prestaciones.

Es de considerar que fue una compra hecha por Internet, donde no se me permitió ver un producto similar antes de la compra, aunque yo se lo había solicitado.

Toda la experiencia con la empresa y la máquina ha sido un desastre, por eso pretendo devolverles el ordenador y buscarme otro que atienda integralmente las prestaciones que se pretenden de un equipo nuevo.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando:

Por una parte, nos reafirmamos de las alegaciones presentadas en documentos anteriores, ante la reclamación del reclamante.

Por otra, respecto a estas nuevas alegaciones realizadas por el reclamante, recibidas en el documento el pasado día 2 de febrero de 2024 y numeradas por su parte de la A a la E, añado los siguientes comentarios sobre las mismas:

A) Siempre que un cliente nos solicita asesoramiento, le recomendamos lo que creemos que es la mejor configuración de ordenador para el desempeño de su trabajo profesional, según la información que el propio cliente nos proporciona. El cliente tiene toda la potestad para realizar un pedido directamente sin solicitar asesoramiento, así como no hacer caso a las recomendaciones, aunque lo haya solicitado. Llevamos más de 16 años trabajando así con todos nuestros clientes.

B) Los plazos de entrega siempre son orientativos y no son una ciencia exacta en cuanto entra el factor humano para el aprovisionamiento, fabricación, pruebas, empaquetado y envío a través de compañía logística. Un día o dos de retraso sobre la fecha estimada inicial, no parece una demora exagerada y fuera de lugar.

C) Los “problemas” a los que se refiere el reclamante son parte de la configuración del software del ordenador, utilizando además elementos ajenos al material adquirido, como es en este caso el uso de un segundo monitor propio del cliente. El desconocimiento de la configuración no puede ser achacado al vendedor. Aún no teniendo la obligación de ayudar en la configuración de los ordenadores de nuestro cliente, siempre lo intentamos, siendo este caso infructuoso.

D) Se le ofreció al reclamante, como siempre se hace con nuestros clientes, el poder revisar su máquina (recogiéndolo nosotros a través de la empresa logística en su domicilio). Todo lo que entre en garantía por fallo hardware de la máquina es recogido, revisado, arreglado y enviado a los clientes de manera gratuita. Se le avisó de que si no existe un fallo de la máquina y se podía configurar como lo hubiera hecho el propio cliente, es una cubierta por la garantía que genera una seria de costes de transporte y manipulación que son cobrados al cliente. El reclamante declinó la opción de esta revisión.

Comunidad de Madrid

E) Ciertamente es lo que el reclamante comenta. Por un error propio creíamos que no nos adheríamos a la Junta Arbitral, cuando así lo mostrábamos en nuestras condiciones generales.

Todas estas alegaciones y comentarios del reclamante son los mismos que realizó en su primera reclamación, puesto que no existen más argumentos por su parte.

Por nuestra parte, seguimos abiertos a ofrecer al reclamante la posibilidad de revisar su equipo como parte de la gestión de garantía cubierta por ley, hecho que ha rechazado hacer desde el primer momento.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha personalizado el ordenador según las especificaciones encargadas por la parte reclamante reflejadas en la orden de pedido, en la que consta la compra de diferentes componentes para ser ensamblados, reuniendo el modelo Graphite ofertado por la empresa unas características técnicas diferentes al modelo finalmente ensamblado para el reclamante, y dichas diferencias hacen que el producto esté incluido en el concepto del artículo 103.c) 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, que regula las excepciones al derecho de desistimiento, y en su apartado c) incluye el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados. En consecuencia, no es posible en este caso ejercer el derecho de desistimiento.

En cuanto a la falta de conformidad del producto y su garantía, el reclamante se limita a manifestar de manera general deficiencias en las funcionalidades, sin acreditarlo, indicando únicamente que no se puede expandir a una segunda pantalla sin conocerse el origen de esa posible deficiencia, y si la causa está cubierta o no por la garantía, habiendo actuado correctamente la empresa reclamada al haber ofrecido al reclamante la recogida del producto para su evaluación, y asumir el coste de la reparación en caso de estar incluida en la garantía y en caso contrario cobrar el coste informado en el contrato/presupuesto, proposición que la empresa sigue ofreciendo y que el reclamante tiene a su disposición.

En cuanto al plazo de entrega del producto, se considera que no se ha vulnerado el plazo de entrega del ordenador no constando en ningún documento un plazo garantizado, sino únicamente la indicación de "listo para envío: 15 días hábiles", y de acuerdo con la cronología de los hechos y no existiendo una fecha comprometida para la entrega, se concluye que el plazo transcurrido desde la formalización y comienzo de la producción del pedido el 24 de abril de 2023, estando en poder de la empresa de transportes el 18 de mayo, hasta la fecha de entrega el 22 de mayo de 2023 fue correcto, no constando tampoco que el reclamante hubiera manifestado cuando hizo el encargo que necesitara recibir el ordenador antes de una determinada fecha.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 06 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL