



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09487.0/2023

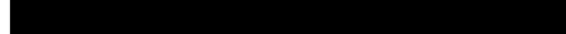
**RECLAMANTE:**



**RECLAMADO :**

En Madrid, a 05 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**



, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**



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.



en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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: que, según alega la reclamante, lleve una [REDACTED] a esta empresa para hacer el cambio de la pantalla ya que estaba rota, cuando cotice me dijeron que la cambiarían por una pieza original y además que tenía garantía me dieron el tiempo que se tardarían en regresarla y fue por eso que yo decidí hacer la reparación con ellos, cuando fue a dejar la señal me dijeron que una vez que llegara que supuestamente sería un par de días me llamarían para avisarme y que la llevara a reparar pero pasaron los días y no me decían nada así que decidí preguntar qué había pasado y me dijeron que ya casi que había un retraso etc. y así hasta que por fin llegó la pieza mucho después de lo que habían dicho y se llevó la [REDACTED] para que se hiciera el cambio una vez realizado mi esposo paso por ella ya que yo estaba hospitalizada y la prendieron en su presencia y al parecer había quedado bien pero se apagó y no se volvió a encender hasta que yo estuve de regreso en casa y cuando así fue la vi normal estaba trabajando con ella y de repente empezó a mostrar una línea intermitente en la pantalla y me puse en contacto con ellos pensando que todo estaría bien porque me dijeron que tenía garantía pero al contactarlos inmediatamente me dijeron que ellos la habían entregado bien y prácticamente me echaron la culpa y dijeron que seguramente yo la había tirado o hecho algo lo cual era totalmente falso y me sorprendió que fuese esa su respuesta pues por tema de la garantía pensé que dirían vamos a revisarla puede que sea algún defecto o igual algún error al colocarla pero no inmediatamente se pusieron a la defensiva y ya que les dije que no le había pasado nada y que ellos me dijeran que estaba mintiendo que esas líneas no salen de la nada me dijeron que si quería la llevara y la mirarían para explicarme y así lo hice pero me atendió un chico que al momento de yo decir a que iba se puso súper grosero inmediatamente a la defensiva a decirme y asegurar que seguramente me había sentado en ella y con algo la había aplastado y yo le hice ver en primera que no fue así y después decirle que la línea iba y venía no se quedaba que era como una intermitencia y por eso pensaba yo que igual tenía algún fallo su pantalla y quería hacer valer la garantía. En ese momento me dijo dame la clave de la computadora y pensé que sería para mirarla pero cuando lo hice empezó a rellenar unos papeles y me dijo la voy a mandar a mi proveedor y ya que ellos lo revisen y me volvió a repetir y afirmar que seguramente yo la había tirado y que no era la pieza y ya se iba a quedar con mi ordenador y no quise dejarla porque no sabía cuánto demorarían en regresarla y además no había hecho algún respaldo a la información y con la actitud que tuvieron también temí que me la regresaran

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

en peores condiciones por su enojo así que preferí seguir con ella porque la línea sólo aparecía en ocasiones y bueno después de un tiempo empezó a salir con mayor frecuencia esa línea y luego le salió otra similar y decidí llevarla a un centro de [REDACTED] y me dieron el diagnóstico que es que la pieza no es original si no de otro fabricante y además que esa pieza que no es original tiene un fallo por eso salen las líneas y por eso en el diagnóstico que se hizo en la máquina salían ciertos códigos de falla. Esta reparación me va a costar 669€ Solicita la devolución de mi dinero por la mala reparación que hicieron y por haber mentido al decir que la pieza era original cuando no era cierto y es información confirmada por [REDACTED]. Cuantía reclamada 450,00 €.

La parte reclamada alega que la cliente contactó por Instagram con nosotros para interesarse por el precio de sustitución de la pantalla de su [REDACTED]. Le dimos precio a través de esta aplicación y le dijimos que si deseaba efectuar la reparación debía dejarnos una señal de 200 €. Si, Le hemos indicado que la pantalla era original, de un proveedor externo, pero no de la casa oficial porque no somos servicio oficial de la marca. Adjuntamos el informe de la casa oficial donde lo indica claramente. El día 03/02/2023 la señora deja una señal para la sustitución de la pantalla. A continuación, realizamos el pedido del repuesto. Le explicamos que tardaría, y accedió sin problema. En cuanto nos llegó el repuesto le avisamos para que trajera el portátil y hacerle la sustitución de la pantalla, el día 03/03/2023 lo trajo para repararlo en el mismo día le entregamos el portátil a su esposo reparado, le encendimos el portátil y le mostramos claramente la pantalla que estaba en perfectas condiciones. Lo revisó, lo comprobó y estuvo conforme. El día 09/03/2023 nos escribió comentándonos que le ha salido una raya en la LCD. Esas rayas no salen solas, somos técnicos profesionales y sabemos claramente porqué ocurren esos problemas. Las líneas en pantalla aparecen por un golpe o una presión fuerte sobre la pantalla. No son debido a problemas del repuesto. Esto puede confirmarse con cualquier técnico profesional. En la tienda oficial [REDACTED] sólo le dijeron que era problema de la pantalla, que la pantalla no es de su fabricante y que no tenía garantía por ellos, lo cual es obvio ya que la reparación no la hicieron ellos y existen más fabricantes de pantallas compatibles. En cualquier caso, le dijimos a la Sra., que nos trajera el portátil para mirarlo de todas maneras y comprobar que había pasado internamente. Lo trajo, pero no quiso dejarlo para comprobar. Anexamos el recibo de reparación que le dimos donde indica que todas las reparaciones tienen 3 meses de garantía, salvo en los casos de: caídas, dispositivos mojados, presión o mal uso. Como posible solución amistosa, proponemos que pague nuevamente el precio del repuesto (279€) y se lo instalamos sin ningún coste adicional; o que traiga ella la pantalla por su cuenta y nosotros se lo instalamos sin coste adicional.

La parte reclamante manifiesta que en ningún momento me indicaron tal cual lo mencionan en su respuesta que "la pantalla era original, de un proveedor externo, pero no de la casa oficial porque no somos servicio oficial de la marca" como lo mencionan solo se limitaron a decir es original cuando yo los cuestione al respecto. Antes de dejar la señal me habían indicado que máximo en dos semanas la tendrían con ellos y eso fue en febrero y me indicaron que llego hasta marzo y eso fue porque estuve preguntando por el estatus de la pieza por Instagram y también fue personalmente a su establecimiento. En cuanto a la entrega como comentan se la entregaron a mi esposo al que le mostraron que la computadora encendía y la pantalla se veía normal, en ese momento se guardó la laptop ya que yo estaba en el hospital por una cirugía que me realizaron y a mi regreso el día 9 de marzo ya un poco mejor del procedimiento que me realizaron fue cuando tuve la oportunidad de encender la [REDACTED] para trabajar y todo parecía normal. Solicita La devolución del pago hecho. Cuantificación económica total 450 euros.

La parte reclamada manifiesta que en respuesta al reclamante; nosotros no somos casa oficial, somos una tienda externa e independiente, que presta servicio técnico, por lo tanto, no podemos ofrecer una reparación con repuestos originales de proveedores de la casa oficial, por eso lo hacemos con otros fabricantes externos. Le dijimos ya la causa de lo que le pasaba a la pantalla, que era por una presión o caída. Sin embargo, le dijimos que trajera el portátil para hacer una revisión interna, en ningún momento nos negamos a eso y usted no quiso dejarlo alegando que



## Comunidad de Madrid

no podía dejarlo que tenía cosas que hacer con él. Continuamos explicando, los tiempos de espera cuando pedimos repuestos fuera del país son aproximados, obviamente depende del vendedor, de la empresa transportista, aduanas, por lo cual varían. Enseguida que tenemos el repuesto avisamos al cliente.

Primero nos reclama por una garantía de pantalla y ahora por un tiempo de espera, lo sentimos, pero somos una empresa con técnicos profesionales con más de 15 años de experiencia, le invitamos nuevamente a preguntar a cualquier técnico profesional si las rayas en la pantalla aparecen solas.

La parte reclamante añade que además de la pantalla de mala calidad que pusieron a mi ordenador los tiempos y la comunicación al respecto deja mucho que desear. En ningún momento si quiera se tomaron la molestia de explicar nada respecto lo que pasaba solo tomaron el ordenador, hicieron un justificante de que se iba a quedar y al entregármelo me dijeron que la iban a enviar a su proveedor para que lo viera e hicieron mención en pocas palabras que no iba a servir ya que ustedes aseguraban que se debía a que me senté en ella o la he tirado y ni por un momento al menos dejaron abierta la posibilidad de que fuera un defecto de fábrica que si podía ser posible la causa de la falla y como menciona a los profesionales que fueron los que si dieron solución al problema en este caso los miembros de soporte de apple ellos mencionaron que además de no ser un repuesto original lo más probable es que tuviera un defecto de fábrica por lo cual se dio el pro. Solicita la devolución de los 450 euros que pagué. Cuantificación económica total cuatrocientos cincuenta euros euros 450,00 €.

La parte reclamada añade que como ya hemos respondido en dos anteriores ocasiones; la señora antes mencionada nos contactó por Instagram para interesarse por el precio de sustitución de la pantalla de su [REDACTED]. Le dimos precio a través de esta aplicación y le dijimos que si deseaba efectuar la reparación debía dejarnos una señal de 200 €. Si, Le hemos indicado que la pantalla era original, de un proveedor externo, pero no de la casa oficial porque no somos servicio oficial de la marca. Adjuntamos el informe de la casa oficial donde lo indica claramente. El día 03/02/2023 la señora dejó una señal para la sustitución de la pantalla. A continuación, realizamos el pedido del repuesto. Le explicamos que tardaría, y accedió sin problema.

En cuanto nos llegó el repuesto le avisamos para que trajera el portátil y hacerle la sustitución de la pantalla. El día 03/03/2023 lo trajo para repararlo en el mismo día le entregamos el portátil a su esposo reparado, le encendimos el portátil y le mostramos claramente la pantalla que estaba en perfectas condiciones. Lo revisó, lo comprobó y estuvo conforme.

El día 09/03/2023 nos escribió comentándonos que le ha salido una raya en la LCD. Le indicamos que esas rayas no salen solas, somos técnicos profesionales con más de 17 años de experiencia y sabemos claramente porqué ocurren esos casos. Hemos cambiado muchas pantallas de portátiles y no hemos tenido problemas. Sabemos muy bien que las líneas en pantalla aparecen por un golpe o una presión fuerte sobre la pantalla. No son debido a problemas del repuesto. Esto puede confirmarse con cualquier técnico profesional. En la tienda oficial [REDACTED] sólo le dijeron que era problema de la pantalla, que la pantalla no es de su fabricante y que no tenía garantía por ellos, lo cual es obvio ya que la reparación no la hicieron ellos y existen más fabricantes de pantallas.

En cualquier caso, le dijimos a la Sra., que nos trajera el portátil para mirarlo de todas maneras y comprobar que había pasado internamente, nunca nos negamos a recibir un terminal y comprobar cualquier cosa que hubiera pasado. La señora lo trajo pero no lo quiso dejar para revisarlo, nos dijo que luego lo traería y no fue así. Sin hablar con nosotros sin pedimos alguna hoja de reclamación ni nada, al pasar unos cuantos días nos llega la carta de consumo.

Anexamos el recibo de reparación que le dimos donde indica que todas las reparaciones tienen 3 meses de garantía, salvo en los casos de: caídas, dispositivos mojados, presión o mal uso.

Cabe destacar que, en ningún momento nos hemos negado a revisar el portátil, la cliente actuó deliberadamente, sin decirnos nada y negándose a dejarlo. Hemos hablado con nuestro proveedor de repuestos y proponemos como solución al problema, cambiarle la pantalla al coste (279€) o que traiga ella la pantalla por su cuenta y nosotros se lo instalamos sin coste adicional.



## Comunidad de Madrid

Adjuntamos toda la evidencia, conversaciones, tickets, informe de la casa oficial.

La parte reclamante manifiesta que de acuerdo a las ultimas alegaciones de la otra parte mantengo mi postura al respecto de que la solución que proponen no aplica ya y no me sirve ni es lo que busco. Solicita La devolución de la cantidad que pague por el servicio contratado con ellos.

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.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, visto que el reclamante actúa diligentemente al poner en conocimiento del reclamado la incidencia, que queda acreditada con la queja del reclamante y que consta reconocida por la reclamada, y no admitiéndose por la reclamada la posibilidad de ser el bien vendido defectuoso, negándose a revisar el bien para comprobar si es un fallo de fabricación, estando dentro del plazo de garantía, diagnosticando de antemano que la causa se debe a un golpe y, acreditándose con el informe de [REDACTED] que hay un problema en la pantalla, se acuerda, en equidad, que la empresa reclamada **reintegre al reclamante la cantidad de 225 euros**, 50% de la reparación, 450 euros, según orden de fecha 03/03/23 aportada.

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.

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.

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

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.



## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 05 de marzo de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL