



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10517.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] 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: La reclamante refiere que lleva el ordenador a reparar ya que la tapa cabeceaba y se quita la imagen y al moverse regresaba sin perder nada. Se lo devolvieron reparado y no se encendía y se vuelve a dejar y se lo devuelven sin volumen y se tiene que poder un altavoz para usar el volumen. Le piden 225 € por la reparación y si esto no lo acepta me dan otro ordenador que cuesta 550 € y se lo dejarían en 250 €, pero el que le ofrecen, tiene la mitad de todas las características que el suyo y la tarjeta gráfica básica cuando en anterior tenía el doble.

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 lo arreglen o me den un similar. Mi ordenador esta comprado en diciembre de 2020".

En su escrito de 26 de febrero de 2024 refiere: "Me dirijo a ustedes por la reclamación que tengo puesta con la tienda donde lleve mi ordenador a arreglar. Todo sigue igual .

El 5 de junio 2023 les llevo el ordenador porque cabecea la imagen y es muy molesto lo recogen entran en el con el teclado sin ningún problema, puesto que vibra la imagen después de mucho rato, no se calienta no pierde los datos. Miran como ellos saben, y aceptan repararlo. Al día siguiente me dicen ciento y pico, acepto, un día después ha subido me dicen 250 euros. Lo deniego. Pueden seguir pidiendo. Paso a recogerlo y cuando llego a casa ni se enciende.

Fui a asesorarme con ustedes, y lo lleve a la tienda (una vez que el ordenador no responde no puedo llevarlo a ningún otro sitio) esta vez se quedo en que no sería más dinero.

Al cabo del mes voy a recoger mi ordenador y me comunican que se quedo sin altavoces que tengo que ponerle o auriculares o un adaptador con un altavoz externo, pero me siguen pidiendo los 250 euros.

Mi ordenador es un [REDACTED] modelo [REDACTED] Costo 1300 Euros en el diciembre del 2020

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

El 20 de diciembre 2020 se le metió el sistema operativo nuevo a estrenar, yo le metí un sinfín de números y letras. El antivirus [REDACTED] (a estas fechas ya caducado). Tiene también el [REDACTED] (Y los cabezales de mi impresora están secos.)

Lo que me ofrecen es un [REDACTED] no llega ni a la mitad de lo que es mi [REDACTED]. Llame a mi seguro de casa que tengo asesoramiento informático y me dijeron que esta muyyy por debajo, y que siendo del 2020 si tenía repuestos. El que me ofrecen trae la mitad de disco duro es la mitad de veloz y la tarjeta de grafica el que me ofrecen trae la básica el mío está muy por encima. Y además quieren quedarse con mi ordenador [REDACTED] cóbrame los 250 euros por el arreglo. No estoy de acuerdo. Lleva devaluándose 7 meses pero ellos son los responsables. Pero sigue siendo mejor de lo que ofrecen.

Ellos le quedaron sin sonido en el ordenador. Arregla una cosa y estropean otra pero.....quieren cobrar.

Tendría que meter otra vez todos los programas antivirus, ofis con lo que supone un coste aparte de tenerme sin ordenador todos estos meses.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Se le ofrece un ordenador por valor de 550 por el precio de la reparación del suyo. El ordenador averiado nos quedaríamos con él para su reciclado. El ordenador de la reclamante está tasado a día de hoy 550. El fabricante no nos vende componentes para la reparación del altavoz."

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que la reclamante acude a mercantil a arreglar un tema de la imagen del ordenador y se lo devuelven con un problema en el sonido y desconociendo, si por el motivo que fue la reclamante esta solucionado o no.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a devolver el ordenador con la reparación por la que originariamente se acudió a la tienda, y sin coste alguno para la reclamante, como compensación a la avería en los altavoces producidos por la mercantil.

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.

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 abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL