



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00922.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO PROFESIONAL DE INGENIEROS EN INFORMATICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 11/01/2025:

"Se lleva el mando a arreglar el 18/12 nos dicen que podemos ir a recoger, mi hijo el 20/12 pregunta si puede ir a por él, le dice que si, va a por él, paga el importe de € 35.00 llega a casa y el mando no funciona, se informa a la tienda vía WhatsApp, y llamada vía WhatsApp, le dice que lo vuelva a llevar. Lo vuelve a llevar y les manda un video, donde se aprecia que no está arreglado, supuestamente lo arreglan y vuelve a por él, una vez más el mando no está arreglado, y lo vuelve a llevar una tercera vez, la avisan que el mando está arreglado y una vez más no lo está. En total ha llevado el mando en 3 ocasiones y no han sido capaces de arreglarlo. El viernes 27/12 vamos mi marido y yo vamos a explicarles a la tienda, que nuestro hijo de 15 años ha traído el mando 3 veces y que no consiguen arreglarlo, y por lo tanto entendemos que nos tiene que devolver el dinero, ya que si no han conseguido arreglarlo en 3 ocasiones La tienda nos dice que no devuelven el dinero y que tenemos que volver a dejar el mando, para que lo miren otra vez. Les explicamos que creemos que como en 3 ocasiones no han sido capaces de arreglarlo (según ellos le han cambiado piezas, pero a nosotros no nos han sido entregadas las piezas viejas y tampoco son capaces de enseñarnos un parte de trabajo, donde explique lo que le han hecho al mando) Entendemos que el mando no tiene arreglo y que nos devuelvan el importe, puesto que nos han cobrado una reparación que no han realizado. Hablamos por teléfono con el encargado de la tienda, que se niega a devolvernos el importe y por lo tanto procedemos a poner una reclamación." Solicitud: "Devolución del importe cobrado ya que no se ha arreglado la avería del mando". Cuantía reclamada: 35 €.

La parte reclamante aporta:

- Tique de servicio de reparación, de fecha 20.12.2024, en All Fixer de un mando consola Sony PlayStation PS4, joystick, por importe de 35,00 €. Fallo "revisión joystick". Observaciones "ingresa para revisión, etiqueta rota, chasis rayado".
- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento por D. [REDACTED] no consta fecha, exponiendo los hechos objeto de controversia. Constan alegaciones de la empresa manifestando que "el día 20.12.24 ingresó el mando con fallo

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 joystick, hemos reemplazado y testado la reparación, firmando conforme la entrega. En esta oportunidad debemos revisarlo a profundidad bajo las condiciones previamente pactadas pero el cliente no quiere dejarlo”.

- Conversaciones de WhatsApp:
 - o 18.12.2024: la empresa reclamada informa a la reclamante que su dispositivo está reparado.
 - o 20.12.2024: la reclamante manifiesta que le sigue fallando el joystick derecho. Se envía un video con el error, la empresa reclamada contesta que lo lleve para revisarlo.

La parte reclamada presenta escrito de 07/08/2025 en el que manifiesta que:

“Desde All Fixer, confirmamos que el servicio de reparación fue realizado sobre el mando traído por el hijo de la reclamante, y que en el momento de la entrega, el dispositivo fue correctamente testado en tienda, mostrando pleno funcionamiento. Este test se realizó utilizando nuestro programa específico de diagnóstico, y el cliente firmó la conformidad del servicio prestado y del correcto funcionamiento al momento de la retirada. Días después, se presentaron los padres indicando que el mando seguía sin funcionar. Ante ello, procedimos a repetir el test de funcionamiento en presencia de los mismos, comprobando nuevamente que el dispositivo respondía de manera adecuada. Sin embargo, los padres rechazaron la validez de las pruebas técnicas, a pesar de que fueron realizadas a la vista y con resultado positivo. Se les ofreció la posibilidad de dejar nuevamente el mando para continuar una revisión más exhaustiva, con el objetivo de verificar el comportamiento del dispositivo en otros contextos. No obstante, la reclamante y su acompañante se negaron en todo momento a dejar el mando nuevamente en tienda, imposibilitando que pudiéramos continuar con la atención o verificar cualquier posible falla intermitente o contextual. El trabajo fue realizado conforme y validado por el cliente. Se realizaron pruebas funcionales en dos ocasiones, una de ellas en presencia de los padres. Se firmó el test de funcionamiento como conforme en el momento de la retirada. Se ofrecieron alternativas de revisión que fueron rechazadas. Por todo lo anterior, consideramos que la reclamación carece de fundamento para la devolución del importe, ya que el servicio fue efectivamente prestado y verificado.”

La parte reclamada aporta resguardo de entrega, de 24.12.2024, fallos “revisión de garantía”, observaciones “equipo con detalles de uso tiene drifts en joystick derecho lo vamos a revisar”.

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 parte reclamante no presenta alegaciones a la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 16/10/2025, reiterándose en sus manifestaciones anteriores.

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** las pretensiones de la reclamante por cuanto la empresa reclamada no acredita que la reparación se haya efectuado correctamente, procediendo la devolución a la reclamante del importe abonado de **35 €**.



Comunidad de Madrid

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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 el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]