



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13430.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano 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 15/09/2024 que puede resumirse en que el reclamante compró un ordenador portátil Gaming y un ordenador de sobremesa Gamin que, según manifiesta el reclamante, el vendedor le informó que valían para utilizar juegos antiguos; sin embargo, no le están funcionando. Solicitud: "Devolución del importe de compra de los ordenadores". El reclamante aporta:

- Factura emitida por la empresa reclamada, de 07.08.2024, de compra de ordenador Lenovo TDT G5 It, Gaming Deskt, por importe de 892,65€.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de 27.07.2024, de compra de ordenador Lenovo, Gaming Notebook, por importe de 672,70€.
- Tiques de compra de los productos.

La empresa reclamada presenta escrito de 14/11/2024 en el que manifiesta que: "...en casos como el que nos explica usted tiene 30 días para realizar cualquier cambio o devolución del producto adquirido en tienda, siempre que se encuentre en perfectas condiciones y con el embalaje original. La primera reclamación oficial que nos consta fecha a día 15 de septiembre, habiendo superado el plazo de devolución, es la garantía de fabricante la que se hace responsable para realizar cualquier reparación o cambio del producto".

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 17/03/2025 en el que manifiesta que:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

“... hemos podido comprobar que las compras se efectuaron el 27/07/2024 una de ellas y el segundo artículo el 03/08/2024. La primera vez que el cliente contacta mediante nuestro canal de Oracle para informarse sobre los períodos de devolución es el día 31/08/2024, casi habiendo superado el límite de tiempo para devolver dichos artículos, ya que uno de ellos ya se encontraba fuera de plazo, como estipula el ticket y las consiguientes condiciones”. La empresa aporta un pantallazo de una aplicación interna de fecha 31.08.2024 donde se indica que “nos ha contactado un cliente en relación a una compra realizada en vuestro establecimiento y nos pregunta por los tiempos de devolución”.

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** las pretensiones del reclamante puesto que la empresa reclamada no tiene obligación legal de aceptar devoluciones de sus productos si no existe falta de conformidad de los mismos (no acreditando el reclamante que la empresa reclamada le facilitara la información sobre la compatibilidad de juegos antiguos con los ordenadores adquiridos), no habiendo tampoco procedido el reclamante a la devolución de los productos en el plazo informado por la empresa reclamada en sus condiciones de devolución.

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.

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

Madrid, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL