



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14413.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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:

Con fecha 12 de septiembre de 2024 compra un ordenador Tablet y una tarjeta McAfee como aparece en la factura y el ticket que anexa y tarjeta McAfee. Señala que, consulta a la persona que le atiende, si podía descambiar la Tarjeta y esta le contesta que Sí siempre que no rascara la misma.

Llega a su casa y comprueba que ya la tiene y no la necesitaba. Acude a la tienda para descambiarla. No se lleva a cabo y alegan problema en el ordenador.

Solicita la devolución en la tienda y pasados 1 mes y cinco días, pide devolución del dinero.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

El reclamante presenta escrito para el acto de audiencia con fecha 26 de marzo de 2025 y expone lo siguiente;

1º) Con fecha 18.10.2024 presente Hoja de reclamaciones donde se indica el motivo de reclamación y adjunte toda la documentación donde consta que la empresa se negó a firmar o sellar la receptación de mi reclamación, Después de diversos intentos como así consta por la falta de atención, profesionalidad y desprecio del personal en ningún momento profesional.

2º) Tanto es así, que se me ha roto la clavija o conector y consultar con dicho personal decidí comprar un nuevo cable en otro lugar por problemas que me pusieron. He decidido no volver a visitar dicha tienda nunca más.

3º) La situación actual de la reclamación esta totalmente paralizada desde el día 12.9.2024 y sin ningún ánimo de resolverse. por parte de la empresa vendedora mencionada.

4ª) Se adjunta documentación: Hoja de Reclamación presentada en correos con fecha 18.10.2024 con ticket, factura y tarjeta McAfee LiveSafe.

S O L I C I T O: La devolución del importe de la tarjeta McAfee LiveSafe con el incremento por el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

tiempo transcurrido según lo reglamentariamente establecido.

LA EMPRESA RECLAMADA no presenta alegaciones para el acto de audiencia.

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 del solicitante, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 34,50 euros correspondiente al 50% del precio abonado por el pack Microsoft cards bundle 2023 MSH PERSONAL /ML número de serie /IMEI : 984493486 en base a estas consideraciones:

La reclamación del solicitante está referida a la tarjeta McAfee Live Safe y una vez examinada la documentación incorporada al expediente, se comprueba que se ha vendido en un pack y que en las instrucciones de suscripción, aparecen dos llaves (microsoft y McAfee/ antivirus).

El usuario indica que no ha utilizado el antivirus (McAfee) y no hay constancia de que la empresa haya ofrecido alguna solución al reclamante, por lo que teniendo en cuenta el tiempo trascurrido desde que se adquirió el producto, procede la devolución del 50% del importe de esa parte del artículo detallado en el ticket y factura de compra (89 euros- 20% descuento= 69 euros).La disconformidad del cliente versa sobre la llave del antivirus (McAfee) siendo éste el objeto de su reclamación.

No procede el abono de ningún incremento sobre el citado importe, al no haberse justificado otros gastos asociados a la no devolución de la citada tarjeta.

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.



Comunidad de Madrid

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, 30 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]