



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16599.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega la reclamante, realicé una compra de un ordenador portátil HP en mayo de 2024. En octubre de 2024 dicho ordenador no funcionaba (problema de carga). Lo mandé a reparación en [REDACTED] Alcorcón. Tras 1 mes de espera volví a recogerlo, me dijeron que me habían cambiado la placa. Se entregó sin el cargador y además con varias teclas que no funcionaban. No puedo estar otro mes de espera sin ordenador. Ruego se me haga una devolución del importe del mismo Solicita se me haga una devolución del importe del equipo portátil.

La parte reclamante añade que la información fue aportada junto a la reclamación original, en la que se aportaron los siguientes documentos: - Factura de la compra del ordenador - Fotografía de la caja en la que recibí el ordenador sin su cargador - Justificante del pago bancario - Hoja de reclamación presentada el 3 de diciembre de 2024 (posteriormente cumplimenté una segunda hoja de reclamaciones el 30 de diciembre de 2024, referencia 87/221028.9/24) - Justificante de solicitud del registro en el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo - Órdenes de resguardo: una con fecha del 22 de octubre 2024 y otra con fecha 3 de diciembre 2024. Estas fueron las dos veces que tuve que dejar el ordenador al equipo de soporte para su reparación, y donde se indica que se entregó el ordenador con el cargador (ya que era un problema de carga) y posteriormente, en la segunda orden de resguardo, indican que el cargador no había sido devuelto. Añadir que previamente a presentar la hoja de reclamación, pedí a la encargada una solución, como la entrega de un cargador nuevo, a lo cual se negó. En la factura adjuntada se ve reflejado un seguro que adquirí en el momento de la compra del ordenador [REDACTED], el cual sigo pagando mensualmente en la actualidad. Solicita la devolución íntegra del importe del ordenador, ya que no estoy satisfecha ni con el producto ni con la atención a la cliente recibida. Me gustaría también solicitar la cancelación de dicho seguro en caso de que la resolución sea a mi favor, así como una compensación económica por los inconvenientes ocasionados por este problema, por haberme desplazado hasta en 5 ocasiones a la tienda ubicada en Alcorcón (a 20 km de mi vivienda) y sin obtener solución alguna.

La parte reclamada no aporta alegaciones.



Comunidad de Madrid

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, estando el bien objeto de controversia, ordenador portátil HP, dentro del plazo de garantía, esto es, dentro de los tres años a partir del momento de la entrega, 18.05.2024, según se acredita mediante factura de compra nº E331-40015332, y presumiéndose que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando el bien se entregó, habiéndose intentado, además, la reparación por dos veces, según documental de orden de resguardo de fecha 22.10.24 y 03.12.24, y careciendo de teclado entre otras deficiencias, de conformidad con los artículos 128, 119 ter, 120, 121 y concordantes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se acuerda la **resolución del contrato** por falta de conformidad del bien objeto de conflicto, debiendo la **empresa reclamada reembolsar al reclamante** el precio pagado, 551,81 euros, según factura de fecha 18.05.2024, y el reclamante restituirá al reclamado el bien.

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, 17 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]