



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16936.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de abril 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] representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega la reclamante, entregado el portátil el 23-09-2'24, se facilita presupuesto de reparación por 160 euros con la condición de devolver su importe si el ordenador no es reparado. La avería era del procesador. Se recoge y abona el 09/10/2024 y no funciona. Llevado nuevamente ese mismo día indican que es problema del sistema operativo. Darán nuevo presupuesto. Probado dos días después el ordenador sigue sin funcionar y no cobran la nueva reparación. Posteriormente le indican que hay que resetearlo. Sigue sin funcionar. Dicen que es el chip del video. Luego dicen que es el disipador y la última, el 21.11.2024, que es la placa base y para eso tienen que quitar todas las piezas. Solicita la devolución del importe, acordado a la entrega del ordenador, si no se reparaba, entregado el 09/10/2024, importe 160 euros, dado que han pasado más de dos meses.

La parte reclamada alega que la Sra. [REDACTED] decidió no esperar a que se realizara el reemplazo de la placa base y, en lugar de proceder la reparación, decidió retirar el ordenador. El importe de 160 euros corresponde a la reparación realizada, que consistió en el diagnóstico y los trabajos previos al diagnóstico final de reemplazar la placa base. Dado que el servicio inicial se ejecutó y el trabajo realizado fue por una reparación efectuada, entendemos que no procede la devolución del importe. La Sra. [REDACTED] fue informada en todo momento sobre el estado de la reparación y las acciones necesarias para resolver el problema del equipo. Por lo que la solución que ofrecemos es el reemplazo de la placa base del equipo, tal y como se le informó a ella en tienda.

La parte reclamante manifiesta que la reparación se presupuestó por importe de 160 euros, por fallo del procesador, que según reconocen en el justificante de retirada fue erróneo. Retirado y abonado, no funciona. Posteriormente han diagnosticado en cinco ocasiones fallos distintos: sistema operativo, reseteo, chip de video, disipador y el último la placa base. Más de dos meses con continuas visitas a la tienda, sin resultado alguno. Al solicitar la devolución de lo abonado, tal y como se acordó al no repararse el ordenador, me indican que tengo que entregarlo para quitar los componentes que supuestamente han puesto y sin asegurar que instalan los que supuestamente se retiraron. No garantizan tiempo de entrega y abono. Solicita la devolución de lo abonado, esto es 160 euros, dado el tiempo transcurrido, más de dos meses, sin resultado

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

alguno, tal y como se acordó, según su política de empresa, si el ordenador no era reparado. El servicio inicial no se ejecutó y el trabajo ejecutado no fue por una reparación efectuada, según indican, toda vez que el ordenador no funciona. Cuantificación económica total 160 euros.

La parte reclamada manifiesta, en correo de fecha 26 de febrero de 2025, respecto a la reparación inicial, que el servicio que se prestó consistió en una reparación de un ordenador que presentó una avería. Tras la intervención, la reparación no resultó exitosa, y el equipo siguió fallando. Diagnóstico adicional: Una vez recibimos el ordenador nuevamente para su revisión, se diagnosticó un fallo irreparable en el procesador, por lo que se informó que la solución era el reemplazo de la placa base. Esta solución fue comunicada a la Sra. [REDACTED], quien fue informada de que el reemplazo de la placa base podría tardar un tiempo. Decisión de la cliente: La Sra. [REDACTED] decidió no esperar a que se realizará el reemplazo de la placa base y, en lugar de proceder la reparación, decidió retirar el ordenador de nuestro establecimiento debido a que no quería esperar a la llegada del repuesto de la placa base. En este contexto, queremos hacer las siguientes aclaraciones: El servicio inicial se realizó conforme a los procedimientos estándar de diagnóstico y reparación. En este caso, tras la primera reparación, al no tener éxito y al revisar de nuevo el equipo, el reemplazo de la placa base es lo único que podemos hacer para salvar ese ordenador. El importe de 160 euros corresponde a la reparación realizada, que consistió en el diagnóstico y los trabajos previos a la recomendación de reemplazar la placa base. Dado que el servicio inicial se ejecutó y el trabajo realizado fue por una reparación efectuada fallida, entendemos que no procede la devolución total del importe. La Sra. [REDACTED] fue informada en todo momento sobre el estado de la reparación y las acciones necesarias para resolver el problema del equipo. Por lo tanto, consideramos que la reclamación de la Sra. [REDACTED] no procede en cuanto a la devolución total de la cantidad, ya que el servicio prestado se ajustó a lo acordado inicialmente y el cliente fue informado de la situación en todo momento. No obstante, estamos dispuestos a llegar a un acuerdo con la cliente.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, visto que la empresa reclamada ha realizado un trabajo con actuaciones posteriores sin coste para la consumidora pero reconociendo que ha habido un error, y la reclamante no aporta factura del portátil ni fecha de adquisición para comprobar la antigüedad del bien, se acuerda que **la reclamada devuelva a la reclamante** el 50% del coste de la factura pagada de fecha 09/10/2024, por importe de 160 euros, total importe a devolver **80 euros**.

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.



Comunidad de Madrid

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, 08 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]