



aprenderaprogramar.com

# El extraño caso del portátil que fallaba y la junta de arbitraje. Para reír o para llorar. (CR00101A)

Sección: Zona Crash

Categoría: Artículos para no dormir

Fecha revisión: 2029

Autor: Mario R. Rancel

**Resumen:** Para quien quiera entretenerse un rato, aquí va una pequeña historia real sobre problemas con un portátil, reclamaciones y arbitraje, con un final sorprendente.

## EL PORTÁTIL

Un día (5 de enero) compré un portátil en los grandes almacenes “Maya” en Santa Cruz de Tenerife por un “módico precio” de 1.089 euros. El equipo en cuestión era un Toshiba Satellite U300-13H con 2 GB de RAM y 200 GB de disco duro.



## LOS PROBLEMAS

Los problemas comenzaron al par de meses. En marzo el lector DVD fallaba y el portátil daba problemas varios. A través del amigable número de asistencia al cliente de Toshiba (un 902, es decir, teléfono con sobrecargo al usuario que realiza la llamada) me intentaron dar indicaciones hasta finalmente, derivarme a servicio técnico, del que por cierto no disponían en Sevilla capital, con lo que tuve que desplazarme a un polígono industrial en un pueblo cercano.

El servicio técnico devolvió el portátil, pero los problemas persistían. De nuevo con el amigable 902 de laceración al cliente, me gestionaron la recogida del portátil para que lo viera un servicio técnico en Madrid, la capital del reino. El portátil fue devuelto indicando que le habían sustituido la unidad óptica y verificado el correcto funcionamiento. Estamos en abril.

En mayo más problemas, el ordenador tenía vida propia y la unidad dvd para qué contar. Escribí al servicio de atención al cliente de Toshiba y a los propios almacenes Maya solicitando alguna solución del tipo cambio o devolución. La respuesta de Toshiba fue correcta pero muy japonesa, y venía a decir algo así: “Acusamos recibo de su reclamación y le indicamos que desde Toshiba no podemos gestionar el cambio del equipo, puesto que la Garantía Internacional Limitada que tiene Toshiba con sus equipos, cubre el coste de las piezas de recambio y la mano de obra necesarias para restablecer el correcto funcionamiento del Sistema y no la sustitución del producto. Lamentamos no poder ofrecerle otra alternativa pero la garantía de nuestros productos está estipulada así y de esta manera se informa a los clientes”.

Maya no respondió.

## LA RECLAMACIÓN Y LA ADHESIÓN AL ARBITRAJE

En junio me personé en los almacenes Maya y les pedí alguna solución. Me respondieron que llevara el ordenador a servicio técnico, lo que a mi juicio no era una solución puesto que el ordenador llevaba meses recorriendo servicios técnicos suponiéndome un grave perjuicio pues mientras el ordenador se divertía viajando yo no podía disfrutar de su compañía. Formulé una hoja de reclamación que en los días posteriores trasladé a la oficina de consumo correspondiente.

En julio me llegó una carta desde la oficina de consumo dándome la posibilidad de adherirme al sistema de arbitraje por el cual la reclamación podía ser estudiada por un tribunal o colegio arbitral que

estudiaría el caso y emitiría una resolución de obligado cumplimiento para las partes, en un tiempo mucho más breve de lo que supondría un proceso ordinario. A finales de julio presenté la documentación para adherirme al proceso de arbitraje.

El ordenador funcionaba a duras penas, pero en octubre llegó el colapso total. Ni arrancaba ni era posible recuperarlo con el software original ni con la amigable asistencia del 902 de Toshiba. Me ofrecieron la posibilidad de enviar el portátil a servicio técnico (una vez más) y, vistas las opciones, decidí que era mejor que tenerlo cogiendo polvo.

En noviembre me llegó el ordenador de vuelta con la indicación como informe técnico de que “se procedió a la sustitución de BU1 RAM DDR 667 1G”. Notifiqué esta incidencia al colegio arbitral para que tuvieran constancia, en su arduo proceso de estudio, de esta novedad. Después de esta última reparación las turbulencias continuaron...

## LA AUDIENCIA

A principios de diciembre me comunicaron por carta una citación para mantener una Audiencia en la Junta Arbitral de consumo de Canarias. La audiencia se celebró con participación de:

- El reclamante o su representante, es decir, myself.
- El reclamado o su representante, es decir, Maya.
- El colegio arbitral con su presidente, árbitro vocal representante de los consumidores y árbitro vocal representante del sector empresarial.

En la audiencia las partes expusimos nuestro punto de vista:

- a) “El reclamante se ratifica en la solicitud de arbitraje y manifiesta que el aparato fue llevado en diversas ocasiones al servicio técnico, y pese a ello sigue teniendo actualmente problemas. Se remite y ratifica en todo lo aportado documentalmente. Aporta en el acto carta explicativa, de la cual se da traslado al Colegio y a la parte reclamante para su conocimiento”.
- b) “El reclamado manifiesta que desconoce los problemas, que el portátil funcionaba bien hasta que el usuario realizó un cambio del sistema operativo y que en ningún momento el aparato fue llevado a la tienda para su reparación. El cambio del sistema, indica, afecta a la garantía. Además desprende de lo reclamado que lo que desea el reclamante es un cambio del ordenador por otro porque no le gusta.”

## EL LAUDO ARBITRAL

El laudo arbitral, recibido por correo en febrero del año siguiente, indicaba lo siguiente: “Para su conocimiento y efectos se le comunica el Laudo dictado por este colegio arbitral (...). Este tiene carácter vinculante y ejecutivo (...) y contra el mismo no cabe recurso, aunque en un plazo de diez días se pueden solicitar aclaraciones o en un plazo de dos meses se puede interponer acción de anulación ante la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife”. Contenido del laudo: “Para la resolución del presente conflicto nos hemos de basar principalmente en **la instalación por parte del adquirente de un software diferente al originario, sin conocimiento alguno por parte del garante vendedor**. En base a lo

cual no podemos aceptar la existencia de falta de conformidad alguna en el portátil del reclamante, toda vez que éste lo ha manipulado tal y como manifiesta en el escrito de alegaciones. Por ello procede DESESTIMAR su pretensión. Este laudo ha sido adoptado por unanimidad. Notifíquese a las partes...”



### SORPRELENDE FINAL

Aquí termina el extraño caso del portátil que fallaba y la junta de arbitraje. No podemos extraer conclusiones respecto a la naturaleza técnica del fallo del portátil. No obstante, sí podemos sacar algunas conclusiones sorprendentes:

- a) El representante de Maya debió contar con apoyo de algún vidente o fuerza sobrenatural que lo iluminó y le reveló que el ordenador no me gustaba, ya que en este punto tuvo un acierto pleno sin yo haber pronunciado esas palabras. Para que luego digan que no existen fenómenos paranormales.
- b) La misma fuerza sobrenatural debió revelarle que el ordenador funcionaba bien y que fui yo, mediante un herético cambio de sistema operativo inspirado por las fuerzas de satanás, quien procedió a su destrucción.
- c) La junta arbitral, por unanimidad, demuestra sus profundos conocimientos informáticos cuando dice que para resolver el conflicto se ha de atender a que el adquirente instaló un software distinto al originario. Ahí desde luego dieron en el clavo; estos chicos debieron estudiar en Stanford (Universidad del mítico Silicon Valley) y ser primeros de promoción. No se explica de otra manera que acertaran con cuál era el problema a la primera mientras que los servicios técnicos se entretenían, pobres ellos, en cambiar unidades dvd y memorias ram.

- d) Además sacan a la luz un agravante extremo, el software distinto del originario fue instalado sin conocimiento alguno del garante vendedor, lo cual hace la manipulación del ordenador más grave todavía y ratifica que las fuerzas de satanás estaban actuando sobre mí para que yo pudiera llegar a actuar de semejante manera. Y ratifica una vez más la brillantez de la junta arbitral que con pasmosa habilidad aplica la navaja de Ockam de forma efectiva y sencilla para resolver un problema que parecía tener distinta dimensión.

## FELICITACIONES

Desde aquí mis más sinceras felicitaciones a los chicos de Maya por ser capaces de leer en la mente de sus clientes y de adivinar pasado, presente y futuro. Son unos adelantados a su tiempo.

Y más que felicitaciones, una enhorabuena, un abrazo, a esos ínclitos miembros de la junta arbitral privilegiados y con una formación que da envidia, que no se encuentra uno todos los días, capaces que fueron de parir un laudo brillante, directo y certero. Gloria bendita a la Junta Arbitral.

## EPITAFIO

Visto el brillante laudo, que me dejó sin argumentos, renuncié a presentar reclamación o alegación alguna. El ordenador ha seguido funcionando, cuando quiere y como quiere.

Esta es la historia de un portátil... contada tal y como sucedió y sin acritud. Para demostrarlo, y en descarga de Maya (Tirsons S.L.) y de Toshiba, citaré que antes de este ordenador había comprado otro portátil también de la marca Toshiba y también en Maya, y que ese portátil funcionó y ha seguido funcionando como un reloj. El modelo era Toshiba Satellite U-200. Una maravilla de ordenador.

Más historias Crash en [aprenderaprogramar.com](http://www.aprenderaprogramar.com) -- > Zona Crash ó en la dirección web: [http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com\\_content&view=section&layout=blog&id=12&Itemid=53](http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=12&Itemid=53)