



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00622.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 21/06/2017 aceptó un presupuesto (8.996,97 euros) de instalación de caldera, radiadores y gas butano pagando el 50% tal y como le indicaron. Cuando llevan el 50% de la obra tuvieron que abonar el 40%. Al finalizar sólo quedaba por abonar el 10% pero le envían una factura proforma en la que han incrementado en más de 600 euros el presupuesto inicial, teniendo en ese momento conocimiento de que la obra es más cara según la empresa. Pidieron rectificación de factura para que coincidiera con el importe presupuestado; la envían rectificada e ingresan el 10% que restaba. Se niegan a proporcionarle factura ordinaria (sólo tiene proforma), le reclaman los 600 euros, le quitan los descuentos iniciales y se niegan a darle el certificado de gas que ya habían pagado. Aporta correos electrónicos enviados: con fecha 2/01/2018 a la reclamada en el que *comunica pérdida de agua en radiadores e instalación realizada* pidiendo que se pusieran en contacto con él para resolver el problema y contestación de la misma en el que le indican que en la instalación (primeros de octubre) no detectaron ninguna pérdida que dan 2 años de garantía pero para poder hacerla efectiva tendrá que ingresar el importe que le queda. Solicita que se de cumplimiento al presupuesto aceptado sin incrementar la cuantía; emisión de la preceptiva factura que ya ha pagado y emisión del pertinente certificado de gas o en su caso la devolución del importe cobrado por su supuesta emisión, y el abono de dos facturas que tuvo que abonar a otras empresas.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que la realización y emisión del pertinente certificado de instalación se encuentra sujeto al cumplimiento de diversa normativa, no es un trámite de libre disposición de la partes conforme a derecho por lo que consideran que la Junta Arbitral no es competente para dilucidar sobre materia debiendo archivar el presente procedimiento. No

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

obstante indican que la instalación no cumple la normativa de seguridad (rejillas de ventilación); no se dió acceso al técnico para que se revisaran ni al Director Técnico para comprobar si se había subsanado. Muestran su disconformidad con la pretensión del reclamante de abono de dos facturas de otras empresas. Formulan reconvencción por importe de 2.785,78 euros (899,71 euros que resta por abonar de la factura emitida; 1.312,14 euros más 375,54 de iva, del descuento por cliente preferente (anulado por retraso en el abono de las cantidades adeudadas -según pacto entre las partes que se recogió en el propio presupuesto); 298,48 euros en concepto de intereses de demora fijados en un porcentaje del 12%.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía y reitera sus alegaciones y pretensión.

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.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral, se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que no es cierto que haya negado la entrada a su domicilio a ningún técnico/empleo de la empresa tal y como alega la reclamada; tampoco han contactado con él para proporcionarle cita alguna. Ha abonado el importe total que se le presupuestó (incluido el importe de 87,15 euros por emisión del certificado de gas que no se le ha proporcionado). No mantiene la pretensión de expedición del certificado de gas pero sí que se le reintegre su importe, más 847 euros que tuvo que abonar a la empresa que reparó la avería y 60,50 euros por una de revisión en la instalación de gas que tuvo que realizar otra empresa, detectándose anomalías principales en la instalación que no tienen nada que ver con las rejillas que indicó la reclamada.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante representación debidamente acreditada, reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Se le hace entrega en este acto de copia del pago que realizó el reclamante con fecha 23/10/2017, por importe de 899,70 euros, cantidad que les constaba pendiente por abonar por lo que retira la reconvencción formulada. Entre otras, mantiene que no permitieron entrada al técnico y manifiesta que en octubre se envió mail para concertar cita con el reclamante. Al no constar en el expediente el documento aludido que acredite lo manifestado se concede de plazo hasta las 15 horas del presente día para que pueda aportarlo.

Se hace constar la existencia de un error de cálculo (de 33,20 euros, sin impuestos) a favor del reclamante, tanto en el presupuesto de fecha 21/06/2017 como en la factura proforma, de fecha 17/10/2017 aportados (El resultado de multiplicar 86 x 16,40 euros en el concepto "suministro y colocación de módulos de radiador Ferrolli modelo....." asciende a 1.410,40 euros en lugar de los 1.443,20 euros reflejados).

A meros efectos informativos, las partes podrán presentar alegaciones, documentos o cualquier tipo de prueba que consideren (para acreditar tanto la pretensión como las manifestaciones efectuadas) hasta el mismo acto de la Audiencia. Se considerará extemporáneo cualquier documento/prueba aportado posterior a la hora/día convocado para la celebración de dicho acto siempre y cuando no haya sido solicitado expresamente por el Colegio Arbitral .

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al



Comunidad de Madrid

expediente y no habiendo sido aportada, en plazo, por parte de la reclamada el documento requerido, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al quedar acreditado que la compañía no ha atendido la avería (comunicada el 2/01/2018), en aplicación de la garantía de los trabajos efectuados, amparándose tal y como consta en su respuesta enviada, en una falta de pago por parte del cliente para hacerla efectiva. Falta de pago que no sólo no existió, sino que hasta en dos ocasiones, al menos, consta notificado su pago por parte de [REDACTED] (24/10 y 11/12/2017 -anterior a la avería sufrida-).

Se constata que el reclamante ha abonado a la reclamada, un importe total de 8.996,96 euros, impuestos incluidos, en tres pagos: 4.498,48 euros (el 22/06/2017); 3.598,78 euros (el 6/09/2017) y 899,70 euros (el 23/10/2017). En los tres documentos de pago la persona ordenante es la misma, así como los titulares de la cuenta, beneficiario y cuenta de ingreso/transferencia. A mayor abundamiento, en el último, en el concepto de pago figura expresamente "10% restante obra".

Es entendible que a la compañía, por cualquier motivo, no le constara el último pago, pero no puede justificarse que no actuara con diligencia, demandado al reclamante la presentación de sus justificantes de pago de nuevo que hubieran aclarado la contradicción existente, sobre todo siendo ella la principal interesada en salvaguardar su prestigio, buen hacer y en aplicar la garantía.

Por todo ello, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante** la cantidad total de **MIL VEINTISIETE EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS (1.027,85 euros)**, impuestos incluidos, por los conceptos siguientes:

- 847 euros, impuestos incluidos, por la reparación de la avería sufrida al no haber actuado en aplicación de la garantía por los trabajos que efectuó
- 60,50 euros, impuestos incluidos, por la revisión en la instalación del gas por cuanto se han detectado anomalías **principales** en la instalación que se efectuó.
- 87,15 euros, sin impuestos, por un servicio que no se ha prestado y que se incluyó (y abonó) en presupuesto presentado (certificado de gas).
- 33,20 euros, sin impuestos, por el error de cálculo mencionado

Proporcionar al reclamante la factura ordinaria (y no proforma como consta en expediente) por el importe abonado.

A efectos aclaratorios: El reclamante ha retirado la pretensión de que se emita el certificado de gas. Como bien ha alegado la parte aquí reclamada, este Colegio Arbitral no hubiera podido entrar a conocer sobre dicha pretensión al no ser materia de libre disposición de las partes puesto que su emisión está sujeta al cumplimiento de determinados requisitos que han sido establecidos legalmente y que deben ser cumplidos para que la entidad autorizada pueda emitirlo. Ahora bien, su importe ha sido incluido en el presupuesto de las obras realizadas y ese servicio no consta prestado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación**

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 19 de septiembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL