



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00822.6/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 31 de mayo de 2019 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 ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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: A mediados de marzo de 2018 la caldera de gas dejó de funcionar y llamó a la compañía dado que tiene contratado el servicio Servigas que garantiza personarse en casa en un plazo de 24/48 horas. Nunca acudieron a pesar de las reiteradas llamadas que hizo en los días siguientes por lo que tuvo que llamar a un servicio técnico que detectó que la caldera estaba estropeada, la avería era muy cara y que la pagara o adquiriera una nueva y así lo hizo. Aclara que unos 3 ó 4 días antes de la rotura habían efectuado la revisión anual rutinaria y le dijeron que no había problemas. En noviembre le informan que le indemnizan con 25 euros por lo que considera están reconociendo negligencia en su servicio pero no se puede cuantificar en dicha cantidad el desplazamiento, piezas a reponer y mano de obra, máxime cuando ni siquiera se dignaron a acudir a pesar del contrato firmado. Reclama el importe total de la factura: 1.390 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que han emitido factura a su favor por 25 euros en concepto de indemnización por la no actuación en plazo de los Servicios Técnicos (por incidencia administrativa); en la visita realizada el 28/02/2018 detectaron que los mandos de Acs y calefacción daban fallos puntuales de funcionamiento; en la visita realizada el 2/03/2018 entregaron al cliente un presupuesto del ventilador y de la placa electrónica, siendo necesaria su sustitución para el correcto funcionamiento de la caldera, quedando pendiente de su aceptación. El 12/03/2018, tras recibir una nueva solicitud por fallo en la caldera le informaron que tenía un presupuesto de reparación pendiente de aceptación y procedieron a cancelar la solicitud ya que indicó que no deseaba aceptar el presupuesto.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; le indicaron que era conveniente que se sustituyesen los mandos pero se le dijo que no era imprescindible ni siquiera necesario. Es falso que le dijeran que para el correcto funcionamiento era necesaria la sustitución de las piezas presupuestadas ni que él no aceptara. Solicita se le abonen 1.390 euros del coste de la nueva caldera.

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 y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que sólo se efectuó una visita y la caldera quedó funcionando; aporta parte y presupuesto de fecha 28/02/2018; no hubo una segunda visita, no reconoce la firma del presupuesto de fecha 02/03/2018 y vuelve a insistir que ni se le presentó ni rechazó presupuesto alguno.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 reclamante por cuanto no queda acreditado motivo suficiente para que la compañía no atendiera el aviso del Sr Cabañas a pesar de tener contratado el servicio Servigas con ella por lo que habiendo reintegrado 25 euros, impuestos incluidos, tal y como ambas partes reconocen, **la reclamada, deberá reintegrar al reclamante la cantidad de CIENTO CINCUENTA EUROS (150 euros), impuestos incluidos**, por su falta de atención en la avería manifestada.

A meros efectos informativos, se desconoce el valor de la caldera averiada y su antigüedad. A la vista de los partes/presupuestos que constan en expediente se detecta que la firma del cliente que figura en el de fecha 02/03/2018 difiere de la que figura en el de fecha 28/02/2018.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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.

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 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.



Comunidad de Madrid

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, 31 de mayo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

