



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01227.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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: La compañía está cobrando 9,01 euros mensuales por el servicio de mantenimiento de gas; desde hace años se ha solicitado que no querían tal servicio porque fue impuesto y no negociado. Se averió el calentador y se negaron a repararlo lo que supuso un desembolso de 800 euros; en el contrato ellos mismos manifiestan que el servicio no se dará a calentadores de más de 10 años pero lo siguen cobrando. Desde marzo de 2018 tienen contratado el servicio con otra compañía pero la reclamada sigue girando facturas en las que no existe consumo pero cobran facturas actuales y con carácter retroactivo sin que sepa a qué se refiere. La cantidad que reclama asciende a 1.598,72 euros. Solicita le devuelvan los importes cobrados de acuerdo al servicio de mantenimiento (648,72 euros); abonen gastos de incumplimiento de contrato por no reparar calentador (800 euros) y compra de radiadores eléctricos (142 euros); rescisión del contrato, anular cláusulas del servicio de mantenimiento obligatorio; borren todos sus datos y demuestren que no le han incluido en registro de impagados.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que en las Condiciones Específicas del Servicio Mantenimiento Gas, apartado de exclusiones, se indica que no se garantiza la reparación de aparatos de gas cuya antigüedad sea superior a 10 años, ni las instalaciones hidráulicas de calefacción que formen parte de una instalación comunitaria. El contrato está de baja desde el 30/04/2018 por cambio de comercializador pero es el titular del contrato el único que tiene la potestad para dar de baja los servicios adicionales contratados y no les consta haber recibido solicitud de baja anterior al 21/09/2018 respecto al Servicio Mantenimiento Gas. No obstante han procedido a la baja de dicho servicio y a rectificar los importes facturados por él desde la fecha de notificación de la avería de la caldera (6/07/2017). Solicitan se facilite un número de cuenta para realizar el abono de 51,24 euros de dicha rectificación. Se ha atendido la petición de cancelación de sus datos personales en su fichero, sólo les constan los datos necesarios para el cumplimiento de la relación contractual que ha mantenido. A fecha 6/03/2019 mantiene una deuda de 77,72 euros en el contrato de electricidad, correspondiente a la factura de fecha 25/04/2018. La

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

sentencia de referencia no corresponde al Servicio Mantenimiento Gas sino al de Protección Eléctrica Hogar por lo que no aplicaría en este caso.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras se ratifica en la reclamación, en lo manifestado y tiene dudas sobre la firma que constan en los documentos aportados de 2012 sea suya.

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. Se procede, en el presente acto, a la audición de la grabación, efectuada en 2012, en presencia de los integrantes del Colegio Arbitral designado y reconoce su voz en ella.

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, en base a lo siguiente:

- El [REDACTED] no ha aportado, en ningún momento del procedimiento, a pesar de haberse requerido expresamente, facturas que acrediten el importe de 1.598,72 euros reclamado (calentador, radiadores adquiridos, servicio de mantenimiento cobrado...).
- No queda acreditada la responsabilidad de la parte aquí reclamada en la avería del calentador manifestada, desconociéndose incluso la antigüedad del mismo.
- En septiembre de 2015 se mejora la cobertura del Servicio de Mantenimiento Gas y en las Condiciones Específicas (apartado 1.2 exclusiones), se refleja, entre otras que *"no se garantiza la reparación de apartos de gas cuya antigüedad sea superior a 10 años...."*.
- La reclamada, en las alegaciones efectuadas de fecha 6/03/2019, manifiesta que el cliente mantiene una deuda de 77,72 euros, por factura de fecha 25/04/2018 que no ha sido aportada.

Por todo ello, en justa equidad, **la reclamada deberá:**

- Reintegrar al reclamante la cantidad de CINCUENTA Y UN EUROS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (51,24 EUROS), impuestos incluidos, que ha manifestado abonar en sus alegaciones.
- Anular la deuda manifestada de 77,72 euros, impuestos incluidos, y cualquier otro posible importe que se haya podido facturar, posterior a la baja de los servicios.
- Excluir los datos personales del reclamante de sus ficheros y de archivos sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberlos incluido.

El Colegio Arbitral no ha tenido en cuenta la ampliación de pretensión del reclamante, efectuada en su mail, de fecha 31/05/2019 a las 14,09 horas, al considerarla extemporánea toda vez que el plazo que se otorgó, en la Audiencia celebrada a las 11,00 horas de dicho día, tal y como se indicó, era exclusivamente para la aportación de las pruebas oportunas que acreditaran los importes reclamados. Deferencia que se tuvo con el Sr. Villar a pesar de que la documentación ya había sido requerida con anterioridad.

A meros efectos informativos, los daños y perjuicios de carácter personal están excluidos de Arbitraje de Consumo.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- 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, 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 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.

Previo 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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