

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01579.3/2018

RECLAMANTE

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

██████████ en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: con fecha 8 de enero de 2018 contactan con el servicio [REDACTED] que se anuncia en internet como servicio oficial de [REDACTED] para que vinieran a su domicilio, revisasen su lavadora y le dieran un presupuesto para arreglarla.

Después de una revisión le comentaron que era necesario cambiar una bomba y que la lavadora " quedaría como nueva", por lo que aunque 120 euros le parecía un poco caro, decidió arreglarla .

No habían transcurrido ni 24 horas cuando la lavadora deja de funcionar y tras otra revisión le dicen que es necesario cambiar otra pieza. El día 12 de enero, la lavadora deja de funcionar definitivamente y el técnico por teléfono les dice que desenchufen, no vuelven a ponerse en contacto con ellos.

Solicitan que les devuelvan el importe pagado que excede de su visita 18 euros + IVA. Pagaron una reparación de 118,28 euros y no duró ni dos días, teniendo que comprar otra nueva, por lo que consideran que el diagnóstico y reparación no fue correcta.

El total de su reclamación asciende a 96,50 euros (total pagado:118,28 euros menos el importe de facilitar presupuesto:21,78 euros).



Comunidad de Madrid

La empresa mediante escrito de fecha 31 de julio de 2018 manifiesta que no se anuncian como servicio técnico oficial de [REDACTED] sí son servicio técnico especializado en [REDACTED]. Nunca dicen que un aparato reparado queda como nuevo.

Se personan en el domicilio y tras revisión del aparato se comprueba que la bomba no funciona, telefónicamente la propietaria accede a que se repare y se hacen varias pruebas en el domicilio exitosas.

No obstante vuelve a contactar con ellos y comprueban la existencia de otro fallo, no comunicado al técnico en la primera ocasión, que no quiso reparar. Consideran que esta segunda avería no se pudo detectar al no indicarlo la usuaria.

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 mediante escrito de fecha 12 de noviembre de 2018 indicando su imposibilidad de acudir físicamente. Se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no comparece al acto de audiencia ni presenta alegaciones por escrito, a pesar de considerarse emplazado y citado legalmente – dos intentos servicio de correos y telégrafos con resultado “ausente” y “finalizado plazo retirada devolución del envío finalización plazo retirada”-.

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** la pretensión de la reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 96,50 euros**, correspondiente al concepto “bomba” y “mano de obra” reflejado en la factura que expide la empresa en fecha 8 de enero de 2018.

La reclamante contacta con la empresa porque su lavadora no funcionaba. Se persona un técnico en su domicilio, y tras revisarla procede a su reparación. La usuaria manifiesta que, tras su intervención, el aparato sigue sin funcionar, reconociendo la reclamada este hecho, aunque indica que el fallo otro diferente.

Nuevamente pone en conocimiento de la reclamada que sigue sin funcionar – aporta impresión de sms enviados desde su teléfono móvil entre el 12 de enero y el 13 de febrero de 2018-, sin que la empresa conteste.

Se considera que la empresa debe asumir los costes de una intervención técnica fallida, ya que no acredita haber realizado una revisión completa del equipo, con la finalidad de detectar todas las incidencias que originan fallos en el funcionamiento de la lavadora objeto de controversia.

Debe asumir la reclamante el cargo correspondiente a desplazamiento, que en cualquier caso asume, al ser necesario para detectar las averías.



Comunidad de Madrid

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.

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 al principio.

Madrid, 20 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL