



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01813.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 la deficiente prestación del servicio mantenimiento gas, por la demora y porque presupuestan el cambio de piezas que no hacen falta. No acepta los presupuestos, contacta con el servicio técnico oficial, que limpia la caldera y la deja funcionando perfectamente. Solicita la devolución de los 130,39 € que abonó de la anualidad del servicio mantenimiento gas.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que "la caldera es del año 2105 y en las revisiones no se ha realizado el desmontaje de la misma, para que la reclamante no perdiera la garantía oficial de la marca. En las visitas realizadas a la reclamante no informó del mes de instalación, por lo que se consideró que son dos años de garantía desde el 2015 al 2017, ambos inclusive. Así mismo, en la revisión realizada el 16 de junio de 2017 se realizó una limpieza sin desmontaje de la caldera por el mismo motivo. Debido a que la reclamante indicó que en ocasiones le costaba mucho arrancar la caldera, se le indicó que llamara al SAT, ya que la caldera estaba en garantía. No obstante, se le entregó un presupuesto de fluxostato y de la sonda de ACS por si persistía la avería y decidía realizar la reparación con el Servicio de Mantenimiento Gas. La actuación ha sido correcta."

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 acompañada de su representante, que reitera la reclamación que consta por escrito en el expediente, y declara que la empresa conocía la fecha de la garantía de la caldera porque les remitió la documentación en la que figura la fecha de inicio de la garantía y el certificado de instalación con la factura de compra. Cuando comunicó la avería la caldera ya no estaba en garantía, la empresa no cumplió las 48 horas para atender el aviso, puesto que acudieron a su domicilio a los 5 días del aviso. Solicitó la baja el servicio de mantenimiento y lo contrató con la la marca de la caldera. Reitera su pretensión.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.



Comunidad de Madrid

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 del reclamante al considerar que cuando la caldera se averió no estaba en periodo de garantía, que la empresa tenía la documentación que lo acreditaba, incumplió el plazo establecido para atender los avisos de avería, realizó un diagnóstico incorrecto, y remitió al reclamante al Servicio Técnico Oficial cuando tenía contratado el servicio de mantenimiento con la empresa reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante 130,38 €.

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 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.

Madrid, 05 de junio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80