



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01845.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de agosto de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 10 de diciembre se averió la caldera que comunicó el mismo día al servicio técnico, y le indican que en 48 horas como máximo le llamaría el técnico. Volvió a llamar 3 veces porque no podía estar sin calefacción ni agua caliente. El día 13 recibe aviso de que acude el técnico por la mañana, pero informa que tiene consulta en el dentista y solicita que vaya después de comer, pero le contestan que no es posible y que volverían a llamarle, por lo que tuvo que pasar otro día más sin caldera. Ante la necesidad de utilizar agua caliente y la calefacción, el día 14 por la mañana preguntó a un servicio técnico cerca de su domicilio, que acudió de inmediato que reparó la caldera, abonando 49,61 € porque era un simple bloqueo, y sin que el servicio técnico reclamado le llamara. Entiende que se ha producido un incumplimiento del contrato de mantenimiento por lo que solicita que se resuelva con devolución de la parte proporcional de las cuotas pagadas (ya se ha pagado la anualidad completa), o en el caso de mantenerse el contrato le reintegren el importe pagado por la reparación. Adjunta copia de la factura de reparación.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 11 de diciembre de 2017 intentaron contactar con el reclamante, pero no contesta. El 12 de diciembre, martes, a las 19:40 h se logró contactar, pero indicó que no deseaba la visita, por lo que se ha actuado correctamente. El 2 de enero de 2018, el reclamante solicitó la baja del Servicio Mantenimiento Gas antes de la finalización del periodo anual que concluía el 1 de noviembre de 2018, por lo que considera correcta la factura de 8 de enero de 2018 e importe 103,37 euros emitida en concepto de importe pendiente de pago del contrato anual del servicio. Adjunta copia del contrato y de las condiciones generales.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el contrato ha estado vigente sólo 2 meses siendo el resto del importe pagado, claramente un enriquecimiento injusto para la empresa, que no sólo le impuso el contrato en su día sin posibilidad de negociar las cláusulas, sino que también le impone una permanencia de un año, que además le cobra por adelantado. El prorrateo de los dos meses sería 17,22 euros, por lo que procede la devolución de 86,15 euros. Solicita la devolución de 49,61 euros, en su defecto solicita subsidiariamente declarar resuelto el contrato de mantenimiento con efectos desde el 2 de enero de 2018 y devolución del exceso abonado de 86,15 euros.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no cumplió su obligación de atender la avería en un plazo máximo de 2 días laborables (considerando como tal de lunes a viernes de 8h a 20 h) desde la fecha de recepción del aviso del reclamante, de acuerdo con las condiciones específicas del Servicio Mantenimiento Gas. En consecuencia, al no haber atendido la avería antes de las 20:00 h del martes 12 de diciembre, debe abonar al reclamante **49,61 €** del coste de la reparación de la caldera realizado por otra empresa, justificado en el expediente.

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. 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 20 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.