

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01870.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de octubre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALS:

██████████ en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████, en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS 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: el 22 de marzo de 2017 se pone en marcha la caldera por el servicio técnico de [REDACTED] y el día 22 de octubre de 2017 llama al SAT porque necesita rellenar el circuito de calefacción, le dicen que intente abrir la llave y como no puede, solicita que venga un técnico, asegurándole que no tiene coste alguno, porque está en garantía. Acude el técnico el día 24 de octubre y sin presentar presupuesto previo, ni lista de precios, cobra 88.81 euros.

Por teléfono le dicen que el cobro es por estar la maneta rota e indica que el técnico no ha cambiado. Considera que ante la falta de información y que la caldera estaba en garantía, deben reintegrarle la cantidad total de 88.81 euros. Su firma fue en PDA .

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 16 de abril de 2018 que cuando acude el servicio técnico al domicilio, comprueban que la maneta de carga de presión de la caldera está rota y la llave forzada con algo contundente ya que presenta marcas en el metal. Este tipo de avería no es fallo de fabricación si no de mal uso.

Existen una serie de cuestiones rutinarias, que debe conocer el usuario y qué tiene o no garantía viene escrito en el certificado emitido por [REDACTED], por lo que entienden que su actuación ha sido ajustada a las condiciones de la garantía.

El reclamante en fecha 4 de junio de 2018 muestra su disconformidad con la respuesta recibida de la empresa ya que considera que el importe facturado debe ser cubierto por la garantía ya que la maneta de plástico no influye en el funcionamiento de la caldera sino que es recubrimiento estético y esa maneta no se cambió.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Reitera el contenido de las alegaciones vertidas por escrito. Le dicen por teléfono que no tiene ningún gasto y le dan el presupuesto de reparación cuando acuden al domicilio, viéndose obligado a su abono. Considera que el problema de no poder abrir la llave es de origen y consecuencia de una defectuosa puesta de mantenimiento de la caldera. Solicita que el reintegren 88,81 euros cobrados y que le coloquen la maneta tal y como estaba.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación reiterando el contenido de sus anteriores alegaciones. Explica que cuando se pone en marcha la caldera siempre se informa de las condiciones que ampara la garantía, así como unas indicaciones básicas de control de presión etc. que debe realizar el usuario.

Cuando el cliente llama en octubre de 2017, se le dice que lea el cuadro de instrucciones, recordándole dónde está la maneta de llenado.

El fallo detectado telefónicamente, según los datos que facilita el usuario, responde a falta de control rutinario del consumidor, hay tareas que realizar siempre que se acude al domicilio que no entran en garantía y se le informó telefónicamente del coste total.

En atención a los hechos descritos,

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 solicitante, debiendo la empresa reclamada sustituir la maneta rota (piezas necesarias o maneta entera) dejándola en perfecto estado de uso, **reintegrándole además, la cantidad total de 26,62 euros** correspondiente al coste abonado por el usuario, según factura adjunta, por el concepto de "tareas", al haber manifestado en este acto la empresa que este término responde a "análisis de combustión" que siempre hay que realizar cuando se interviene en domicilio.

Se considera que aunque de forma telefónica, no se supiera con certeza, las actuaciones que debía realizar el técnico, sí que tendrían que haberle informado como mínimo de este cargo, por tratarse de un trabajo preceptivo en cualquier intervención técnica en domicilio.

El resto de importes son procedentes ya que el trabajo se realiza y en el momento de expedir la factura ésta se firma por el usuario.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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, 05 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL