



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02979.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de enero 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE 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 que tiene contratado el servicio técnico de mantenimiento de la caldera individual con la empresa reclamada, y al tener una avería dio el correspondiente aviso. El 8 de febrero acude el técnico y plantea que hay que cambiar 2 piezas de la caldera con un presupuesto de 96,80 euros, acepta y procede a la reparación dejando la caldera en funcionamiento. A la media hora llaman de la empresa para consultar si están satisfechos con la reparación, y contetan que están de acuerdo. Sin embargo la caldera a las 3 horas deja de funcionar y vuelve a aparecer el mismo problema, que en teoría ya habían reparado, por lo que vuelve a poner otra incidencia y al día siguiente acude el mismo técnico que revisa la caldera y les deja su número de móvil por si vuelve a tener algún problema. Al rato vuelve a tener el mismo problema, contacta con el técnico pero pasados 3 días sin hacer acto de presencia, vuelve a reclamar a [REDACTED] solicitando que envíen un técnico distinto. El nuevo técnico le dice que la garantía sólo cubre la reparación anterior que fue la correcta, y además tenía que haber dejado las piezas que sustituyó, cosa que no hizo. El nuevo técnico presupuesta la reparación en 600 euros o bien cambiar la caldera por una nueva. Al no fiarse llama al servicio técnico de la marca que la repara rápida y correctamente sin que haya tenido ningún problema hasta la fecha. Solicita la devolución del importe de la primera reparación (96,80 euros) porque no fue efectiva y no dejaron solucionado el problema.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se acude al domicilio el 8 de febrero de 2017, se sustituye el clixon y sondas queda en servicio. El 9 de febrero el cliente contacta porque indica que sigue fallando, cuando se le llamó para darle cita indica que está correcto que se anule el aviso. El 23 de febrero vuelve a llamar, y cuando se le llama para darle cita dice que ha sido un fallo puntual de primera hora de la mañana, que ya funciona y que se anule el aviso. El 9 de marzo el reclamante contacta con el SAT de la caldera, detectan que funciona correctamente, pero que existe un pequeño goteo que reparan. Considera que no procede la reclamación, que se ha atendido al cliente todas las veces que ha requerido, y tras la reparación no han vuelto al domicilio porque el cliente indicaba que funcionaba correctamente, el SAT confirma el correcto funcionamiento de la caldera por lo que las piezas sustituidas eran necesarias.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa que le atribuyen llamadas ARBCRS32



Comunidad de Madrid

que no ha realizado, por lo que solicita que aporten las grabaciones, y además ponen en duda su palabra cuando manifiestan que desconocen quien acudió al domicilio y le dejó un presupuesto de 600 euros.

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, manifestando su malestar con la empresa que dice que miente en relación con las llamadas que realizó a la empresa, y que el motivo por el que llamó la primera vez a la empresa reclamada fue porque no había agua caliente.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que el servicio técnico no realiza grabaciones y reitera sus anteriores alegaciones, se acudió por un fallo en caldera y tras cambiar las sondas, la caldera quedó en funcionamiento. Tras dos avisos más por parte del reclamante por un nuevo fallo en la caldera se cancelaron ya que cuando se llamaba al reclamante para concertar una cita, indicaba que ya no era necesario porque funcionaba la caldera. El aviso que se recibió fue por un fallo en el ACS y cuando acudió el SAT, repararon el goteo en la cámara de combustión, tal y como se detalla en la factura de reparación. Por tanto son deos avería completamente distintas y sin relación.

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 la actuación realizada por el servicio técnico el 8 de febrero de 2017 no reparó la caldera, y considerando que la misma no era necesaria de acuerdo con la reparación finalmente ejecutada por el servicio técnico oficial que dejó la caldera funcionando correctamente, sin incidencias hasta la fecha. En consecuencia, la empresa debe reembolsar al reclamante **96,80 euros**.

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.



Comunidad de Madrid

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, 09 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: 

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo. 

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. 