



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03068.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de enero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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 el 13 de febrero de 2017 se contrataron los servicios de la empresa reclamada para la revisión del calentador. El técnico se personó el 15 de febrero, tras el examen del calentador indicó que era un problema del encendedor y cambió el detector de llamas. Se realizó revisión general y no se observó anomalía alguna adicional, abonó 84,20 euros. Dos horas después de abandonar la vivienda el técnico, se detectó fuga de agua dándose aviso inmediatamente señalando lo extraño de esta avería que se produce tras la manipulación del calentador por el técnico. La empresa comunicó que acudiría el 20 de febrero, y les indicó que no podía esperar tanto dado que había que recoger agua de manera continua, y se indicó además que el día 20 se estaría fuera por periodo vacacional. Finalmente, el 17 de febrero el técnico se persona en la vivienda nuevamente e informa de un problema en una junta procediendo a su cambio, quitando el goteo, no se cobró el servicio dada la deficiente actuación inicial. Lejos de quedar solventada la incidencia se reprodujo, tras contactar nuevamente con la empresa, y al estar fuera de hora se llama al servicio 24 horas publicado, que informa que no presta el servicio en su zona. Se da como fecha de visita la semana siguiente reiterando la imposibilidad de esperar por las fechas vacacionales, se fija cita para el lunes 19 pero el técnico no acude. Finalmente, se presta el servicio el 21 de febrero, y en dicha visita se diagnostica que se debe cambiar toda la pieza, y no la junta como hizo el primer técnico procediéndose al cambio del cuerpo de agua. La empresa pretende el cobro de una factura de 62,96 euros. Solicita que se abra expediente sancionador, y dada la defectuosa prestación del servicio llevada a cabo por la empresa, el error de diagnóstico, las reparaciones innecesariamente efectuadas, y la extraña producción de la segunda avería tras la manipulación del calentador por el primer técnico, se anule la facturación requerida por la empresa de 62,96 euros, todo ello sin perjuicio del derecho a reclamar daños y perjuicios por la pérdida de dos días de vacaciones y dos noches de hotel.

Constan en el expediente alegaciones de la empresa reclamada de fecha 19 de junio de 2017, en las que manifiesta que el 15 de febrero se persona el técnico en el domicilio, el motivo era que el calentador daba explosiones, se limpia y se cambia el detector de llama y el problema queda solucionado. El calentador en el momento de la visita del técnico no goteaba. La cliente da aviso,

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

no a las dos horas de que el técnico se fuera, sino el 16 de febrero a las 16.32h, el motivo es que perdía agua. Se acude al domicilio el 17 de febrero, el calentador no perdía por el cuerpo de agua, sino por una junta. No se cobra nada a la cliente, aunque la avería no tiene nada que ver con la anterior y se atiende en garantía. Vuelve a dar aviso el 20 de febrero a las 12:53 h (no se había fijado ninguna cita para este día, ya que da aviso el mismo día 20 de febrero) y se da cita para el día 21 de febrero, el problema es que goteaba. Se personan el 21 de febrero y el calentador pierde agua por el cuerpo de agua. Puede ser motivado por una posible subida de presión de agua. El goteo es por otro sitio diferente al de la visita del 17 de febrero. El técnico lo sustituye y emite una factura sólo por dicha pieza. La cliente no abona la factura. Se podía haber ido perfectamente de vacaciones, cerrando la llave de paso de la vivienda, y se hubiera solucionado la avería a la vuelta. Sólo se reclama el importe de la pieza sustituida.

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 aporta escrito en el que ratifica sus alegaciones y solicita la anulación de la factura de 62,96 euros dado que la segunda avería es imputable a la actuación del técnico de la empresa reclamada.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar la antigüedad de la caldera de acuerdo con los datos indicados en los partes de reparación, que se trata de averías diferentes, fogonazos y pérdida de agua, y que la empresa reclamada no ha cobrado ni mano de obra, ni desplazamiento. En consecuencia, se considera correcta la factura de fecha 21 de febrero de 2017 por importe de 62,92 euros correspondiente a la pieza de repuesto.

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.

Prevía 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

