



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03161.7/2018

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.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: se presenta un técnico de [REDACTED] a hacer la revisión anual de la caldera, servicio incluido en el mantenimiento y le dicen que consumía más de lo que debía y que la iba a ajustar para mejorar su rendimiento. Al poco de irse, la caldera retumbaba con un ruido muy fuerte cuando se abría el grifo del agua caliente. Da otro aviso y un técnico puga, el ruido se va, y vuelve a aparecer al día siguiente. Comunica varias veces y acuden diferentes técnicos sin solucionar el problema. Finalmente contrata los servicios de un técnico ajeno a Iberdrola que me reajusto la salida de gas, erradicando el ruido y restableciendo su normal funcionamiento. Solicita que se le devuelvan el importe del dinero abonado por el servicio de mantenimiento (8,98 euros + IVA al mes durante 12 meses, ya que es un servicio que no le han prestado correctamente. Tampoco estaría de más que se sancionase por intentar cobrar una reclamación y unas piezas sin necesitarlas.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 20 de junio de 2018 que las piezas a las que hace alusión la reclamante, no se estropean por una manipulación en la revisión. El día 22/11/2017 acude el técnico al domicilio y realiza revisión, se estabiliza la presión del agua de la caldera y se dejó en servicio y se indica a la usuaria que si vuelve a fallar, era necesario cambiar la llave de llenado y se le entrega presupuesto, quedando conforme la interesada. El día 4 /12/17 acude de nuevo el técnico y comprobó que fallaba el ventilador y se le deja el presupuesto que no acepta. Consideran que la actuación de los servicios técnicos de mantenimiento de gas de Iberdrola no 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 540 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Explica que no tiene todos los presupuestos que le dieron porque fue en forma verbal y por teléfono, aporta los que le entregan en papel y no acepta ninguno.

En estos momentos hay una pérdida de confianza en la empresa, se lo dejaron mal y no había rotura, tal y como demuestra con la intervención de otra empresa ajena, que lo soluciona con una limpieza general y regulación de salida de gas.

Solicita la devolución de la totalidad del coste de mantenimiento (130,39 euros) + el importe de la factura del técnico (90,75 euros).

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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 de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 130,39 euros**, correspondiente al importe abonado por el cliente a la anualidad del servicio de mantenimiento vigente.

Una vez examinado el contenido de los presupuestos ofrecidos por la empresa reclamada, se considera probado que las actuaciones contempladas en los mismos no eran necesarias para dejar en perfecto estado de uso y mantenimiento la caldera objeto de controversia.

No se ha cumplido con la finalidad del servicio contratado por la reclamante y en consecuencia procede la devolución de la totalidad de la anualidad abonada.

No se estima la devolución de otras cantidades solicitadas ya que supone una modificación a su petición inicial – devolución de la anualidad del coste de mantenimiento-, y en todo caso se corresponde con una actuación que realiza la usuaria de forma independiente y en la forma que estimó más conveniente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tel.: Transmisión de laudo: 04 240 50 00



Comunidad de Madrid

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 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