



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03901.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de noviembre de 2019 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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: solicitó el servicio de la empresa ya que se había quedado sin agua caliente, en el transcurso de que veniese el técnico, salta la válvula de seguridad soltándose una tuerca y mojando la caldera. Cuando llega el técnico y se le explica, enciende y provoca un corto que averió la placa de la caldera. Le dan un presupuesto para cambiar la placa y no se hace responsable. Llama al seguro y le dicen que la pieza que le habían montado el año pasado, estaba mal y la rosca no iba en la válvula y por eso saltó el agua.

Solicita que le paguen la placa que quemó el técnico por su mala actuación (395,25 euros) y que le devuelvan el dinero de la pieza que le colocaron mal (245,15 euros).

La empresa mediante escrito de 16 de julio de 2019 indica que revisa el histórico de gestiones realizadas y observan que se derivó la reclamación a la empresa de servicios técnicos presenciales encarga de reparaciones/revisiones y a la vista del informe del perito del seguro, exponen que la pieza que se indica pertenece a la instalación de la caldera y no a ningún repuesto.

Se realiza un roscado de la pieza por las dimensiones y peso de la caldera en fecha 31 de agosto de 2017 y si hubiese quedado mal , la avería hubiese surgido antes, por lo tanto en este caso no procede.

En fecha 31 de agosto el reclamante manifiesta que la respuesta de la empresa es la misma que le dieron desde la Omic y no está de acuerdo. Se reitera en su exposición y manifiesta que a pesar de que la reclamada dice que intenta contactar con él, no es cierto ya que solo llaman una vez (15 de julio de 2018) y suena una sola vez y cuelgan, siendo imposible el contacto.

Se aporta copia del informe pericial emitido por la compañía de seguros del hogar del reclamante en fecha 13 de noviembre de 2018-cuando se realiza la inspección-

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 540 50 00 y 91 540 50 00



Comunidad de Madrid

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. Indicando que reitera su solicitud y petición y que no está conforme con que se le abono exclusivamente la pieza V3V, ya que la pieza que le instalan inicialmente está mal y de ahí vienen en resto de consecuencias que ya expuso en su reclamación inicial.

Durante todo el proceso la empresa niega que la pieza estuviera mal. No cambia la placa quemada con la empresa, después que ellos lo habían provocado por su mala actuación y valorando el precio de la misma, finalmente compra una caldera nueva. Pide que le reintegren el precio de la pieza V3V y el de la placa que era de 393,95, en total 638,40 euros.

La parte reclamada comparece mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2019 y expone las materias a la que está adherida al sistema arbitral de Consumo, no encontrándose la presente reclamación dentro de ellas. No obstante, se ponen en contacto con el departamento de servicios presenciales, encargado de realizar las revisiones, para solicitar información de lo acaecido y se ofrece como respuesta que se indemnizará al cliente, abonando la V3V que fue el origen de la avería, pero no la placa electrónica, ya que el cliente no la cambia con la empresa.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: Entrar a conocer respecto del fondo del asunto, debiendo la empresa de conformidad con el ofrecimiento realizado por escrito en fecha 27 de noviembre de 2019, reintegrarle la cantidad de 245,15 euros ya que la compañía expone que *"se indemnizará al abonado la V3V que fue el origen de la avería"*.

No procede el abono de ninguna otra cuantía adicional solicitada ya que el reclamante según manifiesta *"decide cambiar la caldera"* y finalmente no hay sustitución de la placa electrónica.

En virtud del ofrecimiento realizado por la empresa, no se entra a valorar lo dispuesto en la cláusula 3 y cláusula 8 de las Condiciones Generales del contrato del servicio de mantenimiento y reparación gas suscrito entre las partes.

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.



Comunidad de Madrid

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, 27 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL