



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04207.5/2019

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: se encuentran durante 15 días sin agua caliente y calefacción por la intervención de la empresa y solicita devolución del importe pagado (361,33 euros) ya que al final tuvo que cambiar la caldera.

Los hechos se producen desde el día 5 de noviembre de 2018 ya que llegan a casa y le dan un presupuesto para cambiar una pieza y ante su duda si era necesario cambiar la caldera, le dicen que no, que solo la pieza. Se cambia y a los tres días se estropea y así sucesivamente tras varios intentos de solución, no lo consiguen viéndose obligados a interponer la reclamación vía email.

La empresa mediante escrito de fecha 30 de julio de 2019 expone que el día 5 de noviembre de 2018 se personan en el domicilio del cliente con el manómetro que les habían indicado al dar el aviso. La caldera tenía varios problemas por lo que fue necesario hacer presupuesto. Se elimina un tapón de tierra y se deja disponible el servicio.

Se acepta el mismo día por la tarde el presupuesto y se pide a fábrica el material que faltaba (caldera año 2005).

El día 8/11/18 se hace reparación y el 14 se pasa en garantía para corregir una pequeña fuga de agua que se vió al desmontar y se sustituye una pieza facturando solo 37,05 euros+ iva. El 18/11 se corrige una pequeña gota y no vuelven a tener más avisos.



Comunidad de Madrid

El reclamante se opone a estos alegatos según consta incorporado en su escrito de fecha 2 de octubre de 2019.

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. Señala que tardaron dos o tres días en acudir al domicilio y es informado de que la pieza no existe y que no se podía arreglar. Nadie le pide el 50% del presupuesto y que acepta lo ofrecido el día 5 de noviembre de 2018, siendo después cuando le dicen que la pieza está descatalogada.

Acuden al domicilio en reiteradas ocasiones, tras la primera intervención, incluso finalmente le cobran una pieza – fluxómetro- que cambiaron, y no estaba en el presupuesto.

No podían estar continuamente pidiendo permiso para recibir al técnico y es por lo que finalmente se ven en la necesidad de cambiar la caldera y se comunica a la empresa mediante burofax.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Exponen que el presupuesto ofrecido el día 5 de noviembre, se lleva a efecto atendiendo a la urgencia y premura de no contar con calefacción y agua caliente en esas fechas, el técnico acudiría el día 7 de ese mes, lunes para ver con mas precisión y detalle estado de la caldera y avería y piezas afectadas. Ni si quiera se le exige que abone el 50% del presupuesto- tal y como está contemplado en las actuaciones de esta empresa, solo se le cobra la disponibilidad del servicio y a posteriori se descuenta.

Informan que la caldera es del año 2005 y que llevaban 10 sin revisarla o verla, por lo que para saber qué tenía era preciso desmontarla. Después de inspeccionarla el día 5, se determina que presenta varias incidencias- tapones de tierra de circuitos-y que es necesario desmontarla. El cliente acepta por teléfono esa misma tarde el presupuesto.

El día 7 de noviembre, comprueban que hay que cambiar una pieza que ya no existe y se le propone acondicionar otra similar para que desempeñe su función. La caldera, se deja en funcionamiento y después del día 8, acuden en dos ocasiones al domicilio del cliente, porque había pequeñas fugas o pérdidas de agua que van solventado. Incluso cambian una pieza- fluxómetro y no vuelven a tener noticias del reclamante hasta el 21/11/18 en que reciben un burofax del cliente, indicando que solicita la devolución de las cantidades pagadas.

Quieren resaltar que pese que al cliente se le asesora, es éste quién decide reparar o cambiar su caldera.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo la compañía **reintegrarle la cantidad total de 55,18 euros**, correspondiente al 50% del importe de mano de obra presupuestado el día 5 de noviembre de 2018.

Se considera que la empresa ha atendido las peticiones del cliente en tiempo y forma razonable. Queda probado que cuando reciben el aviso de reparación, se personan en el domicilio, confirmando la antigüedad de la caldera - casi quince años-. El cliente acepta ese mismo día por la tarde su reparación (admitido por el reclamante), y cambian material y piezas- una de ellas, reacondicionada o adaptada a la caldera objeto de controversia, porque no existen de repuesto-. El cliente, es atendido en garantía en tres ocasiones por pequeñas pérdidas de agua.

Se considera que esa primera actuación en "concepto de mano de obra" no fue completa originando inconvenientes no previstos inicialmente, por lo que se acuerda minorar en un 50% su importe.

No procede el reintegro del resto de cantidades solicitadas ya que el trabajo se realizó y es el usuario el que en forma voluntaria decide, en primer término reparar el equipo y más tarde no ejercer la garantía si es que después de la última actuación de la empresa, el día 18/11/18 presentaba fallos, que por otra parte no acredita.

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

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.

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