



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04520.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de noviembre 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: el 29 de abril de 2018 acude el técnico de reparaciones a su casa para reparar frigorífico y paga en efectivo 242 euros y no funcionó. Después de insistir mucho, vuelve el 5 de mayo y tampoco lo repara. Le prestan un frigorífico y quiere que se lo arreglen sin pagar más y con la garantía que dice la Ley o que le devuelvan los 242 euros para comprar otro.

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. Informa que el electrodoméstico tiene una antigüedad de ocho años y pide al técnico opinión antes de su reparación que se realiza el día 29 de abril de 2017. Deja sin conectar las 24 horas acordadas y al día siguiente se pone en contacto con la empresa, pero a pesar de que se cubren servicios urgentes, no aparecen hasta el día 5 de mayo de 2018. Nunca le han dejado piezas. La segunda vez que acuden no le cobran la visita pero sí la pieza, pero no paga esa segunda vez.

Solicita pagar solo el primer desplazamiento y que se le devuelva el resto. Tuvo que comprar un frigorífico nuevo en julio de 2018 y retirar el antiguo.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 8 de noviembre de 2018 y se opone a la reclamación. Señala que los técnicos se han desplazado hasta en dos ocasiones a su domicilio para dar solución al problema, sin coste alguno para la segunda visita al estar en garantía.



Comunidad de Madrid

Los conceptos facturados son correctos solo se le ha cobrado el primero de los servicios por los conceptos de desplazamiento, mano de obra y pieza sustituida.

No obstante se le ofrece la devolución de la cantidad facturada en concepto de mano de obra que asciende a 61 euros+ IVA.

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 reclamante, debiendo la empresa **reintegrarle la cantidad total de 206,91 euros** correspondiente a los cargos de mano de obra y pieza cobrados según presupuesto/albarán de fecha 29 de abril de 2018, correspondiendo el abono únicamente el concepto referido a disposición de servicio y desplazamiento.

Consta acreditado que la intervención técnica realizada no soluciona la avería por la que la reclamante contacta con la empresa y acuden en una segunda ocasión al domicilio de la usuaria *"sin coste alguno para esta segunda visita por estar cubierta por la garantía"*, sin solucionar el problema.

La empresa no ha desvirtuado ninguna de estas alegaciones negándose el cliente a firmar el boletín de actuación, como prueba de disconformidad con el servicio.

Asimismo indica, que nunca le dejaron pieza alguna sustituida y que tras su segunda visita técnica el frigorífico seguía sin funcionar, por ello, se ve obligada a adquirir un aparato nuevo, tal y como acredita con la copia de la factura de compra adjunta.

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, debiendo **si fuera preciso el contacto entre ambos a los efectos de comunicarse sus datos bancarios etc**

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



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, 20 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

