



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06022.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de mayo 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: el 14 de marzo de 2016 firma contrato de mantenimiento con la reclamada por importe anual de 78,41 euros, y ese mismo día se hace revisión por el técnico y todo correcto.

El 2 de enero de 2017 porque goteaba agua y le dijeron que posiblemente sería fallo de vaso de expansión, viene al día siguiente y relleno el vaso de expansión con nitrógeno.

El día 4 de enero de 2017 llama para aceptar presupuesto y viene el día 5 y comentó que se había metido agua en el circuito. Volvió a aparecer error en la pantalla y el técnico le dice que volvería y cuando vuelve le dicen que no se hacen cargo. Llama a su seguro que sugiere que contacte con técnico de [REDACTED]. A primeros de abril, volvió a fallar, le dan un presupuesto de 368,87 euros y al aceptarlo en septiembre, finalmente asciende a 650,58 euros, y de forma inevitable tiene que aceptarlo.

Solicita instalación de una caldera nueva (presupuesto 18) de características similares a la que tiene o en su defecto el abono de todos los gastos ocasionados por las actuaciones de la empresa [REDACTED] que ascienden a 894,41 euros más perjuicios ocasionados.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que a fecha actual el problema inicial se vuelve a presentar y que la caldera tiene una antigüedad de 10 años. Indica que todas las reparaciones que se ha visto obligada a realizar se derivan de una primera intervención incorrecta. Desde el día 5 de enero de 2017, no volvió a tener noticias de ningún técnico de la empresa y a pesar de que envió mensajes de whatsapp para que volviera, no tuvo mas noticias, viéndose en la obligación de llamar al técnico de [REDACTED]

La parte reclamada NO comparece a la audiencia ni presenta alegaciones por escrito a pesar de estar emplazada en tiempo y forma.

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 entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 650,58 euros** correspondiente al importe abonado para la reparación del circuito impreso dañado en la caldera, tal y como consta en la orden de reparación efectuada el día 26 y 27 de septiembre de 2017 por el servicio técnico de la marca de la caldera.

Manifiesta, la usuaria, que este gasto se genera como consecuencia de la defectuosa intervención realizada por el técnico de la empresa reclamada el día 5 de enero de 2017. La empresa no ha desvirtuado en ningún momento dichas afirmaciones.

La reclamante intenta ponerse en contacto telefónico con la empresa para que volviese el técnico. Envía vía watssap, mensajes poniendo de manifiesto que la caldera no funciona y que los radiadores tampoco, por lo que solicita que se reparen sin coste con cargo a su contrato. La empresa no atiende dicha solicitud, y contacta con el SAT de la marca, que para solucione el problema detectado, cobrando para ello la cantidad de 650,58 euros.

No procede el abono de otras cantidades solicitadas ya que además de que las anteriores intervenciones fueron aceptadas por la reclamante, no consta acreditado que la primera actuación reclamada quedara incluida en el contrato de mantenimiento suscrito, tampoco el abono de cantidad alguna, el día 5 de enero de 2017 y el boletín de actuación de fecha 18 de enero de 2017 (del SAT de la caldera), señala " *no calienta bien la calefacción, informada importe de presupuesto y no aceptada*" y se le cobra por conceptos tales como: " *disponibilidad del servicio, mano de obra y análisis de combustión*."

No procede la instalación de una caldera nueva, ya que la reclamante reconoce que la misma tiene diez años de antigüedad y que cuando se producen los hechos la caldera no funcionaba, quedando reparada, tras la intervención del técnico del SAT.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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, 11 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL