



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00167.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 04 de noviembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 que la factura emitida es abusiva por la reparación efectuada, en la que no existe ningún dato de conformidad a efectos de realizar la reparación. Tampoco detalla el coste, referencia, proveedor de la pieza sustituida ni periodo de garantía por la reparación efectuada, así como descripción de la acción realizada, ni tiempo, ni coste de la mano de obra. Solicita la remisión de factura descriptiva con detalle y tiempo y coste de mano de obra, así como importe correcto a una reparación de este tipo que debería estar en los 125 euros entre pieza y mano de obra. Adjunta correos electrónicos y factura reclamada.

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 aporta escrito de fecha 14 de octubre de 2020 alegando que la caldera sigue presentando la misma avería, con lo que supondría una nueva intervención con sobrecoste. Alega que la intervención ha sido incorrecta y fallida, y solicita el reintegro del importe de 200 euros abonado por una reparación que desde el primer momento ha sido incorrecta y no ajustada a ley. Adjunta foto de la avería que presenta la caldera.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 15 de octubre de 2020, en el que manifiesta a la empresa reclamada que desea poder llegar a un acuerdo antes de que se celebre la audiencia, les solicita que realicen una actuación -reparación en los términos que exige la legislación vigente y que en su momento se les requirió por escrito. Adjunta correos acreditativos que demuestran su deseo de que se realizara una asistencia técnica correcta de la que no se obtuvo respuesta, que ha dado como resultado que la caldera siga presentando avería no resuelta. Si no desean realizar la actuación, solicita el reembolso del importe que en su momento abonó, 192,31 euros.

La parte reclamante aporta escrito del 28 de octubre de 2020 de correos enviados entre las partes, facilitando los datos para contactar y acordar una visita, y manifestando la empresa que la única



Comunidad de Madrid

La constancia que tenían era la discrepancia con la factura, en ningún caso tenían conocimiento del mal funcionamiento de la caldera, y estarían dispuestos a realizar una devolución del 50% del importe cobrado para solucionar el asunto. La parte reclamante manifiesta que la caldera sigue presentando la incidencia y entiende que lo más razonable es que se acerquen para que la caldera siga funcionando, indicando como exige la ley el periodo de garantía sobre la reparación, piezas y mano de obra. En la caldera aparece la avería 3 en el modelo Roca Neobit 24/24 F que, según el manual de usuario, indica falta de tiro, que fue la incidencia por la que se les dio aviso. Entiende que la devolución debería ser por el importe abonado, quizás aceptaría la devolución de 160 euros, y otra opción sería avisar a otro servicio técnico que haga un presupuesto y enviárselo.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 29 de octubre de 2020, manifestando que la empresa ha contactado con él y espera que en este caso la reparación sea correcta y definitiva, y que en la factura se especifiquen todos los aspectos que determina la ley y los periodos de garantía.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 30 de octubre de 2020 manifestando que a las 15:00 horas la empresa ha realizado la intervención y ha redactado un albarán difícilmente legible y agradecería que se clarifique su contenido porque parece entender que la avería no guarda relación con la anterior. Y teniendo en cuenta la situación, agradecería que redacten la factura con garantía ajustada a la ley y, considerando los antecedentes, establezcan un periodo de garantía de al menos 6 meses.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando que aporta escrito de fecha 4 de noviembre de 2020, manifestando que se ha procedido a visitar la avería que presenta la caldera, atendiendo el servicio como garantía, no facturando nada y explicando a nuestro cliente el estado de la caldera. Entiende que con esta actuación da por atendida la **reclamación** y pretensiones del cliente.

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** las pretensiones de la parte reclamante de acuerdo con su último escrito de fecha 30 de octubre de 2020, al considerar que en la citada fecha la caldera queda reparada por la empresa reclamada sin coste y con el conforme de la parte reclamante. La empresa reclamada debe remitir a la parte reclamante una factura que incluya el detalle de los trabajos realizados y piezas de repuesto utilizadas en su caso, y se establece un periodo de garantía de la reparación de 3 meses de acuerdo con la normativa vigente.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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

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.

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.

Madrid, 04 de noviembre de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####