



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01083.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de octubre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 se contrató con ##### un servicio de atención ante averías. El 20/11/2020, se presentó un técnico enviado por ##### debido al error C1 y C6, y presupuestó una reparación de 424,71 euros para cambiar el presostato y el cuadro electrónico. El 26/11/2020, el técnico cambió las piezas mencionadas. La caldera dejó de dar esos errores, pero a los pocos días se dieron cuenta de que goteaba. El goteo leve se convirtió en pérdidas de 12 litros cada 8 horas. Ante esta situación, se reclamó a ##### y el mismo técnico se presentó en la casa el día 10/12/2020 e indicó que había que cambiar el intercambiador, el manómetro, el soporte y la válvula de seguridad por un importe de 613,47 euros. Se le preguntó cómo era posible que una caldera que no goteaba tras su reparación se encontrara así y se tuvieran que cambiar otras 4 piezas. El técnico dijo que seguramente en el manómetro entró alguna partícula y que esa partícula había entrado por su mala práctica, dado que solo él abrió y manipuló la caldera. O tal vez el primer diagnóstico de avería no es adecuado. Solicitó que se llevaran las dos piezas que le instalaron, que no sirvieron para reparar la caldera, y que se reintegraran los 424,71 euros que se pagaron por una reparación que solo generó una avería aún más grave. Esto le ha supuesto tener que abonar 2200 euros por la instalación de una nueva caldera.

La parte reclamada alega que ha recabado información de los Servicios Técnicos de #####, #####, indicándole que recibieron aviso por fallo en el funcionamiento de la caldera. Por ello, acudieron a su domicilio y una vez realizado el diagnóstico, detectaron que la incidencia se encontraba en la placa electrónica y en el presostato, facilitándole presupuesto de reparación. Tras recibir aviso en el que se aceptaba el presupuesto, se acudió nuevamente a su domicilio y se realizó la reparación de la caldera, quedando ésta en servicio y correcto funcionamiento. Por lo expuesto, no pueden hacerse cargo de su **reclamación**, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de #####, #####, ha sido la correcta.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que una vez recabada nueva información de los Servicios Técnicos de #####, #####, nos han indicado que recibieron un primer aviso por fallos de funcionamiento en la caldera. Acudieron al domicilio de ##### y comprobaron que el bloqueo se producía tras un corto uso, mostrando los errores C1 y C6. Dichos bloqueos eran producidos por un fallo de señal de la placa electrónica y del presostato. Sin embargo, en ningún momento detectaron goteo alguno en la caldera, ya que el bloqueo se presentaba antes de realizar una comprobación completa del aparato. Una vez sustituidas las piezas diagnosticadas como causa del bloqueo, comprobaron el correcto funcionamiento del aparato, no causando fallo del equipo ni presentando los fallos C1 y C6. Con posterioridad, el aparato comenzó a perder agua sin motivo aparente, por ello, al recibir nuevo aviso de avería, acudieron al domicilio de ##### y al realizar la revisión del aparato, detectaron que se trataba de un problema de presión, por ello, le facilitaron nuevo presupuesto de reparación, el cual, quedó pendiente de aceptación. En cualquier caso, se trata de dos averías sin relación entre sí, ya que una era producida por bloqueos en el aparato, la cual, quedó subsanada tras la sustitución de las piezas, y la siguiente avería fue de origen hidráulico, la cual, era producida por problemas de presión en el equipo. Finalmente, en relación a la mala manipulación por parte de los Servicios Técnicos de #####, #####, en ningún momento manipularon las partes hidráulicas del aparato para la reparación de la placa electrónica y del presostato. En base a lo anteriormente expuesto, no pueden hacerse cargo de la **reclamación** de #####, #####, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de #####, #####, ha sido la correcta.

La parte reclamante solicita que la empresa ##### le compense económicamente por las piezas cambiadas por unos 400 euros, ya que no resolvió la avería, y por la segunda avería generada por su mala práctica que supuso el cambio del aparato por 2150 euros. No se puede confiar en que con la segunda reparación presupuestada por unos 600 euros se solucionen todos los problemas.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, vista la documentación obrante, se constata que las reparaciones efectuadas no subsanaron la avería del equipo, quedando acreditado finalmente que el reclamante ha tenido que sustituir la caldera, por lo que procede que **la empresa reclamada devuelva al reclamante** el importe de la supuesta reparación efectuada, por **un importe de 424,71 euros de fecha 26/11/2020**.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.