



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02010.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: el incumplimiento del servicio contratado, tras comunicar una incidencia en la calefacción y agua caliente, sin solución, ya que según el contrato la empresa se compromete a atender los avisos en 48 horas. Solicita la reparación inmediata, llevando 12 días sin agua caliente ni calefacción y compensación de los costes que les ha supuesto dicha situación.

Añade que la empresa ##### no resolvió la avería que les dejó casi 4 meses (de Febrero a Mayo de 2020) sin Agua Caliente Sanitaria ni Calefacción en nuestro domicilio, que ambos suministros dependen de un equipo de aerotermia cuya instalación y mantenimiento correspondía a ##### según contrato, en el que se comprometía a atender los avisos en las 48 horas siguientes (Segunda Clausula). Que desde el 16 de Febrero de 2020, fecha de inicio de la avería, se pusieron en contacto con ##### para avisar de su situación por diversos medios (Anexo 2) incluyendo teléfono, correo electrónico, burofax y visita personal a sus instalaciones. Que ante la falta de solución de ##### y tras varias semanas sin resolver la avería, presentaron Hoja de Reclamaciones y buscaron solución alternativa. Que como agravante de la situación por el incumplimiento de contrato de #####, señalan que se quedaron sin agua caliente ni calefacción en invierno y, en gran medida, bajo un confinamiento domiciliario consecuencia del estado de alarma del 14 de Marzo de 2020, que les impidió encontrar alojamiento alternativo, obligándoles a vivir en precario, comprar calefactores eléctricos y buscar soluciones propias de otro siglo para el aseo e higiene personal de su familia (un matrimonio con dos hijos menores).

Que la información de ##### sobre una resolución del problema por su parte y una factura asumida por ellos de Panasonic es falsa o se trata de un error, no corresponde a ningún servicio o actuación realizada en nuestro domicilio por parte ##### y técnicos de Panasonic, como podrán constatar a través de testimonios, inconsistencia de fechas y ausencia de documentación soporte como partes de trabajo (Anexo 3). En este sentido, manifiesta su profunda indignación y sorpresa aportado ##### información falsa o errónea en el marco de este arbitraje, lo que considera un acto de mala fe. La avería fue efectivamente resuelta por la empresa #####, servicio técnico oficial de Panasonic en Mayo de 2020. El servicio de esta empresa fue solicitado e íntegramente pagado ante el incumplimiento por parte de ##### (Anexo 4).

Solicita una compensación por parte de ##### correspondiente al coste de la reparación realizada y abonada por su cuenta a través de otra empresa por importe de 821 euros, ante el incumplimiento de contrato por parte de ##### y las consecuencias que ello les supuso.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que Mantenimiento e Instalaciones ##### asume íntegramente el coste de la reparación por importe de 821 € realizado por la empresa ##### en el domicilio de #####. Ruegan cómo proceder para realizar el pago de dicha cantidad.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado por las partes por cuanto la empresa reclamada asume íntegramente el pago del coste de la reparación, realizado por la empresa ##### en el domicilio de #####, por importe de 821 €, que deberá abonar al reclamante.**

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.