



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03323.4.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de enero 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 FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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: Tras la visita rutinaria del servicio de mantenimiento de ##### en fecha 11/10/18, se ve que el agua caliente ha dejado de funcionar. En una segunda visita, el técnico (24/10/18) descubre que el técnico anterior, al cerrar una carcasa, ha roto la sonda ACS. Les indican que no tienen repuesto para esa pieza y que hay que cambiar el calentador.

El día 29/11/18, se persona en la oficina de ##### para obtener solución y compensación económica. Espera días y pide, o bien, presupuesto urgente para una nueva caldera o una pieza nueva, pero nunca contestaron. Dada la urgencia, pide presupuesto en paralelo a ##### y en dos días cambia el calentador al no recibir ninguna respuesta de la empresa.

Sigue pagando el contrato de mantenimiento sin recibir servicio y, a pesar de haberse dado de baja de #####.

Solicita 807 euros del precio de la caldera y que le indemnicen con 300 euros por daños y perjuicios - 19 días sin agua caliente -, se le dé de baja inmediata y se le devuelvan las cantidades adelantadas desde noviembre de 2018 y hasta julio de 2019 (109,3 euros).

La empresa mediante escrito de fecha 3 de octubre de 2018 informa que en fecha 24 de octubre de 2018 se abre una **reclamación** por su disconformidad con los trabajos realizados por el técnico en la visita de mantenimiento. El 14/12/18 se le traslada la resolución del asunto. Tiene constancia de una nueva **reclamación** el 24 de diciembre de 2018 y el 6 de marzo de 2019 le indican que para subsanar la incidencia era necesario que acudiera al ##### de su caldera y después les hiciese llegar la facturación de su reparación.

Comunidad de Madrid

El 25 de marzo de 2019 reclama nuevamente solicitando el abono de 807 euros por la compra de la nueva caldera y la baja del servicio de mantenimiento del gas. En mayo de 2019 responden indicando que facilitaron presupuesto en fecha 30/10/18 de sustitución del aparato, el cual rechazó, por lo que no se hacían cargo de la **reclamación**. Como el servicio técnico hizo visita anual, corresponde el cobro del servicio de mantenimiento del periodo comprendido entre julio de 2018 a julio de 2019. No obstante, como deferencia comercial, se han anulado los importes posteriores a julio de 2018, realizando el abono correspondiente en la cuenta habitual de pago del reclamante.

Explican que cuando el aparato tiene más de 10 años, según establece el contrato, la empresa no se hará cargo de la reparación, pero puede facilitar presupuesto de reparación a través de un tercero, quedando ##### al margen.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta 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. Expone que se le facilitó un presupuesto para arreglar la pieza y que, a pesar de ser aceptado, más tarde es informado de que ya no la hay. En ese momento, pide a la empresa una solución que no llega. Dadas las circunstancias y la época del año, acude a ##### y pide presupuesto para un nuevo calentador y se procede a la sustitución del mismo. Reitera sus peticiones iniciales.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito de fecha 22 de enero de 2020, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta en el mismo.

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 del reclamante debiendo la compañía reintegrarle la cantidad total de 187,85 euros correspondiente al importe presupuestado al cliente en fecha 24 de octubre de 2018 por los trabajos de reparación y sustitución de piezas, una vez constatada la avería del calentador en el domicilio del cliente.

El reclamante manifiesta que tras la actuación de un operario del servicio de mantenimiento, se produce una avería en el calentador y la empresa no desvirtúa el contenido de esta alegación, señalando que en la segunda visita que realizan en octubre de 2018 verifican la avería existente y por la que el usuario reclamó.

Queda probado que la compañía emite presupuesto de reparación y que posteriormente informa de la inexistencia de piezas de repuesto, sin que se le enviara un presupuesto de sustitución del aparato o de cualquier otra posibilidad de solución del problema.



Comunidad de Madrid

La decisión final de comprar un equipo nuevo es un acto voluntario del cliente y no se realiza ninguna otra gestión para acometer su reparación con otra empresa, considerándose que el reintegro de la totalidad del coste solicitado supondría un enriquecimiento injusto, habida cuenta de la antigüedad y depreciación del bien sustituido.

Se estima el reintegro de la cantidad señalada anteriormente (187,85 euros) como compensación por la avería que causa la empresa, ya que por causas ajenas al cliente al final no se llevó a efecto.

No procede el abono de otros importes solicitados por el servicio de mantenimiento del ejercicio 2018 ya que el servicio ha estado disponible y se ha prestado, aunque de forma deficiente, circunstancia ésta por la que se compensa de conformidad con lo establecido anteriormente.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.