



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03441.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 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 Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de Asociación de Técnicos de Electrodomésticos, 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 la disconformidad con la reparación el 8 de julio de 2018 de la caldera por el servicio de mantenimiento por un importe de 338,50 euros, sin solucionar la avería. El 13 de agosto de 2018 acude otro técnico y le informa que no se puede arreglar por la antigüedad de la caldera. Solicita el abono de la reparación que le cobraron el 8 de julio.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 18 de septiembre de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los servicios técnicos informaron que tras el cambio de una pieza la caldera quedó en servicio. No obstante, dado que se trataba de una pieza de más de 10 años de antigüedad, no se podía garantizar la reparación. Ante la nueva **reclamación**, los servicios técnicos informan que se sustituyó la placa electrónica, dejando la caldera en servicio el 23 de julio. Tras nuevo aviso, no se detectó ninguna incidencia en el momento de la visita. No obstante, se informó al reclamante que las irregularidades en el funcionamiento eran debidas a la antigüedad del aparato y se ofreció la posibilidad de sustituir la caldera mediante la oferta Gas Confort. Se realizó una tercera visita el 13 de agosto y se volvió a explicar la sustitución. Adjunta copia de presupuestos. La actuación de los servicios técnicos de la empresa ha sido la correcta, informando en todo momento de la sustitución del aparato y de la imposibilidad de garantizar las reparaciones efectuadas en la caldera por su antigüedad.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 24 de octubre de 2019, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que el técnico que acudió el 8 de junio no le informó que la caldera estaba descatalogada y cambió una pieza, dejándola en servicio y se volvió a estropear en menos de un mes, cobrando por el arreglo 280 euros, y sin haber informado tampoco que la garantía no cubría el arreglo, no se especifica en la cláusula 006. En la siguiente visita el 13 de junio, sí le informa de la posibilidad de cambio de la caldera y se especifica en la cláusula 006. El 9 de agosto acude un técnico distinto, y le informa que la caldera está descatalogada y no se puede hacer ningún arreglo. Si se lo hubieran informado en la primera visita hubiera cambiado la caldera, como tuvo que hacer un mes después del cambio de la pieza debido a su no funcionamiento.

## Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, declarando que cuando se duchaban dejaba de salir agua caliente y llama a la empresa reclamada, que manda a un técnico que le comenta que falla el sistema electrónico, le pregunta si la avería tenía arreglo y le contesta que sí pero que no tenía la pieza y tenía que solicitarla. Le pregunta cuánto le costaría más o menos, y le dice que unos 280-300€, y da su conformidad para que la arregle. A los 15 días cambia la pieza sin dejarle la sustituida. A los 15 días se repite la avería y vuelve el técnico diciéndole que la caldera funciona, y le contesta que cuando falla es mientras se están duchando, y el técnico le deja su número de teléfono. Vuelve a fallar, llama al técnico, y le dice que llame a #####. Llama a la empresa y le mandan a un técnico distinto, que según ve la caldera le comenta que no se puede arreglar porque está descatalogada, y le dio un presupuesto para comprar una caldera nueva. Compró una caldera nueva en un establecimiento que retiró la caldera averiada. Si la información que le dio el segundo técnico se la hubiera dado el primero, no hubiera intentado arreglar la caldera y hubiera comprado una nueva desde el principio. Solicita el abono de la factura de 280,72 euros.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente intervención del técnico del servicio de mantenimiento contratado con la empresa reclamada que realizó un incorrecto diagnóstico de la avería, que no quedó solucionada con su intervención, resultando ser irreparable. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **280,72 euros** de la factura de fecha 8 de junio de 2018.

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.

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.



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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, 15 de enero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####