



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04251.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de diciembre 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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 lo siguiente: el 23 de mayo de 2019 compró un aire acondicionado a la empresa ##### a través de Amazon. Le obligaron a hacer la instalación con la empresa ##### que a su vez subcontrató a #####, quien hizo la instalación el 6 de junio de 2019. En noviembre de 2019, el aire acondicionado dejó de funcionar. Desde ese momento ha llamado y escrito muchas veces para una solución. Le enviaron una única vez un técnico que verificó la fuga de gas por mala instalación, pero ellos no se hacen cargo y deben reparar ellos. Solicita que se haga correctamente la instalación sin coste o devolución total del dinero, 875,42 euros, más 200 euros de gastos.

La parte reclamada alega que el cliente compró el equipo el 23 de mayo de 2019, realizándose la instalación el 7 de junio de 2019. Que pasados seis meses desde la instalación notifica la avería confirmándose el nivel bajo de gas. Se informa al asegurado que se le realizaría carga sin coste, pero debido al estado de alarma (solo se permiten servicios esenciales) no se realiza en ese momento. En enero de 2021 se intenta localizar al cliente en los teléfonos que disponen sin conseguirlo, por lo que se envía correo. Tras recibir su **reclamación** se intenta nuevamente el contacto sin resultados, por lo que se envía nuevamente email con la finalidad de fijar visita para la carga del equipo, no procediendo devolución ya que la **reclamación** se efectúa pasados seis meses de la garantía.

La parte reclamante añade que la empresa ##### revisó el equipo en junio de 2020. Han pasado 27 meses desde su instalación. El coste del equipo de aire fue de 328,90 euros y la instalación de 546,52 euros. Alegan que el equipo falló a finales de octubre de 2019, quinto mes desde su instalación. La empresa Amazon atestigua en su escrito los 5 meses, por lo que están dentro del **plazo**. ##### no acudió cuando se le llamó en octubre de 2019, 6 meses antes de la pandemia. ¿Por qué ##### alega que no pudo acudir debido al confinamiento? Porque fueron 7 meses más tarde y no resolvieron el problema.

Comunidad de Madrid

El técnico ##### dejó por escrito en junio de 2020 que la presión era de más de 9,8 bar y faltaba gas. Intentó cobrar una recarga de más de 100 euros. Esa presión es suficiente, como lo avala el informe independiente adjunto de don #####, un perito instalador matriculado de aires acondicionados. Entonces, la causa de los fallos es el equipo, no el gas. Si el problema era, según ellos, el gas, ¿por qué no se le cargó gas en esos días? ##### cobró un extra de 207 euros por encima del presupuesto en la instalación. Argumentaron que si no pagaba en ese momento, no se podía terminar la instalación. Alegaron que intentaron comunicarse con el cliente cinco veces sin éxito, y que recibieron más de 7 mensajes sin respuesta, además de varias decenas de minutos al 902 sin atender. ##### alega haber llamado al móvil del cliente "insistentemente", pero lo hicieron tras 500 días de requerirlo, y solo fueron dos veces seguidas con un intervalo de 4 minutos, durante el horario de comida que el cliente no pudo atender y no sabía que eran ellos. De igual forma, por correo electrónico desde el 4 de septiembre nunca fue respondido. Solo respondieron el año pasado tras cuatro quejas vía Amazon.

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, analizada la documentación y las manifestaciones de las partes, se constata la falta importante de actividad por parte de la reclamada al concertar la visita un año después de ser informado de la avería, y ante la falta de acreditación de que el equipo está averiado. Se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante los 546.52 euros de la instalación**, al no haber sido correctamente realizada, ni atendida con diligencia el aviso del daño, ni alegación de que el producto sea defectuoso.

En cuanto al resto de gastos formulados por el reclamante se desestima al no haber quedado acreditados los mismos.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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