



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04655.7.2019.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 que en la revisión anual que realizaron el 8 de junio de 2018 y habiendo abonado 81,07 euros se dejaron un cable mal y la caldera dejó de funcionar. Les llama y le dicen que el problema es de la distribuidora que deja sin gas la caldera, obligándole a llamarles a pesar de haberle advertido del coste, por lo que tuvo que pagar 190,73 euros, y el problema fue el cable de la caldera que el operario dejó mal el día de la revisión de mantenimiento. Solicita el abono de los 190,73 euros.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 19 de septiembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 8 de junio de 2018 se hace la revisión quedando la caldera en funcionamiento y se recomienda que se coloque un reductor de presión porque la presión de agua de red (ajeno a la caldera) era muy alta. El 19 de julio el cliente manifiesta que han revisado el gas y no hay problemas, se revisa de nuevo la caldera del 2008 y uno de los cables está quebradizo, se pide a la fábrica y se instala facturando únicamente su coste. Por teléfono se le informó que la caldera no sólo se apaga por ella misma, sino que también puede haber bloqueos puntuales en los limitadores de gas, se trata de evitar al cliente desplazamientos puntuales, y la decisión final es del cliente. En la **reclamación** del cliente del 25 de abril de 2019, no refleja la intervención realizada el 21 de diciembre de 2018, al llegar el operario a su domicilio le comenta que su termostato ambiente (ajeno a la caldera) no le paraba la calefacción, la intervención está pendiente de abonar.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 12 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamada, manifestando que en conversación grabada le aseguraron que la incidencia no era de la caldera, que tenga o no reductor de presión no es motivo de que la caldera no encienda y se pare, después de haber pagado una revisión y después de varias intervenciones y de ir la distribuidora, quien realizó la revisión dejó sin informar que un cable estaba mal, que tardaron en sustituir 3 meses, y por supuesto no cobran mano de obra, sólo la pieza porque tenían que haberla cambiado el día de la revisión en promoción. Reitera su pretensión.

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

Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.
3. Escuchar en presencia de ambas partes las grabaciones de las llamadas telefónicas entre la parte reclamante y la empresa reclamada, que reproduce la parte reclamante en su terminal móvil.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, declarando que la empresa reclamada acudió a su domicilio para realizar la revisión anual de la caldera, y manifestó que fallaba y se paraba, y le dijeron que estaba sucio el cliché. A los pocos días se presenta el mismo problema y llama al servicio técnico, y le dicen que el problema no es de la caldera sino de la acometida. Llama a la distribuidora y le dicen que si quiere van, pero que en la acometida no hay ningún problema y que le cobrarían la visita. Vuelve a llamar al servicio técnico y le dicen lo mismo. El 10 de julio va la distribuidora a su domicilio y confirma que no hay ningún problema en la acometida y se lo facturan. Llama al servicio técnico para decírselo, envían a otro técnico y ve el manguito roto, pide que se lo cambien, tardan 3 meses y le facturan solo el material. La caldera funciona hasta el día de la fecha sin haber instalado el reductor de agua. En diciembre dio otro aviso, que no tiene que ver con los hechos reclamados, por un problema en la calefacción porque el termostato no se paraba en la temperatura deseada, el justificante que le dejó el técnico era por importe de 30,25 euros y que considera que no debe pagar porque el técnico no hizo nada, y solicita el pago de los 119,70 + IVA que le facturó la distribuidora.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante y se opone a la **reclamación** declarando que la caldera es del año 2006 y se puso en marcha en 2008. Se hizo la revisión en promoción el 8 de junio de 2018, la caldera quedó limpia, revisada y en funcionamiento, lo cual es necesario para comprobar la combustión, y se aconsejó al cliente que instalara un reductor de presión de agua. De repente surge un problema y la reclamante les llama, y por teléfono se le orienta hacia otras causas probables de la avería según la información que les facilita, es una recomendación y no una obligación. La caldera vuelve a funcionar al resetearla, tratándose de un fallo puntual. El 19 de julio vuelven, se revisa de nuevo y se ve un cable quebradizo, se envuelve para que funcione y se pide a fábrica, que por ser época de vacaciones de verano, se retrasa y se instala el 27 de septiembre, cobrándose el importe del cable, 18,51 €. El 25 de abril de 2019 se realizó otra intervención por un nuevo aviso del termostato, ajeno a los hechos reclamados, encontrándose pendiente de abonar el importe de la factura de 117,85€, que se informó a la parte reclamante por teléfono, y cuyo pago reclama.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no atendió en la primera llamada realizada por la parte reclamante la reparación realizada que se encontraba en garantía, y facilitó por teléfono una deficiente información, que hizo incurrir a la parte reclamante en un gasto innecesario que no era la causa de la avería. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **144,84 €** correspondiente al importe facturado como consecuencia de la actuación de la empresa distribuidora.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 117,85 € de la factura de 21 de diciembre de 2018, al considerar que la intervención requerida por la parte reclamante y prestado por la empresa reclamada debe abonarse, pero de acuerdo con el importe reflejado en el parte del técnico. En consecuencia, la parte reclamante debe abonar a la empresa reclamada 30,25 €.



Comunidad de Madrid

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.

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

####