



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05016.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación

UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE

EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 26 de abril de 2021 Solicitud de Arbitraje y dictada el 28 de octubre de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en DERECHO.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la gestión de una avería en la caldera de su domicilio por parte de #####; la reclamante tenía contratado el servicio #####, que incluye el mantenimiento y reparación de la calefacción y aparatos de gas. Finalmente, tuvo que contactar con un servicio técnico particular para solucionar la incidencia, por ello solicita a ##### la devolución de la factura que tuvo que abonar a un tercero independiente, un importe de **683,65€**.

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.

Comunidad de Madrid

reclamación indicando que la #####muestra su disconformidad con las prestaciones no cubiertas del servicio de mantenimiento ##### con calefacción asociado al punto de suministro de la #####, 12, hotel de Aranjuez (Madrid) durante el temporal Filomena y la compensación de los trabajos realizados por técnicos ajenos al servicio por valor de 683,65 €.

El 2/11/2000 activaron el servicio de mantenimiento ##### con calefacción en el punto de suministro de la #####, 12, hotel de Aranjuez (Madrid). Dicho servicio incluye reparación urgente en menos de tres horas, garantía de seis meses en reparaciones, revisión anual preventiva de la caldera e inspección periódica cada cinco años. El 28/1/2021 la #####les reclamó que el 9/1/2021 llamó para darles aviso por una incidencia en su caldera relacionada con el temporal Filomena y no acudieron a su domicilio. Finalmente tuvo que contratar a un técnico por su cuenta debido a que los niveles de temperatura eran insoportables y tenía una persona enferma viviendo con ella. Por lo que les solicitó la compensación de la factura de fecha 10/1/2021 por los trabajos del técnico ajeno al servicio de mantenimiento #####. Le informaron que no les constaban en sus registros llamadas recibidas para el 9/1/2021 por lo que le solicitaron un duplicado de la factura de su proveedor telefónico para poder realizar las comprobaciones pertinentes.

El 13/2/2021 la #####les insistió que el 9/1/2021 llamó hasta en tres ocasiones al servicio de mantenimiento ##### con calefacción pero en dos de esas llamadas las líneas estaban saturadas.

El 22/2/2021 la #####les informó que se equivocó en las fechas reclamadas. Les indicó que el día en que no acudieron a cubrir las presentaciones del servicio de mantenimiento ##### fue el 15/1/2021. Por lo que la #####les facilitó la misma factura del técnico ajeno al servicio de mantenimiento ##### que acudió a reparar la caldera pero rectificando la fecha del 10/1/2021 al 17/1/2021.

En sus registros consta una solicitud del 15/1/2021 no atendida debido a que por el temporal Filomena era inviable acudir físicamente al suministro. El 19/2/2021 el personal del servicio de mantenimiento ##### acudió al suministro y detectó una fuga de agua en tres llaves del radiador que se sustituyeron para eliminar la fuga.

Tras estudiar su caso, considerando que en la factura que les solicitan la compensación no se informa del desglose de la mano de obra, la fecha de la factura ha sido rectificada. El importe de la mano de obra y del desplazamiento de la factura es excesivo y que además el motivo por el cual no acudieron a cubrir las prestaciones del servicio de mantenimiento ##### fue por el temporal Filomena, determinan que no procede compensación al respecto.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente; hace hincapié en que cometió un error.



Comunidad de Madrid

, material. En las fechas, a la hora de interponer la **reclamación**, y por eso la factura ha sido rectificada. El tercero se la emitió siguiendo los datos que le expuso la reclamante. Dado el volumen de trabajo que tuvo los días siguientes a ####, no emitía las facturas en el momento de las reparaciones. Por eso, la tuvo que rectificar cuando al interponer la **reclamación**, la reclamante se percató del error.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda desestimar la pretensión de la reclamante, dado que de la documentación obrante en el expediente se extrae la evidente manipulación de las fechas de las facturas y no se aporta justificante de pago de las mismas. No siendo responsable de la actuación llevada a cabo la mercantil reclamada.

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.

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.