



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05567.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de febrero 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 ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 el 11/10/2017 ##### instaló en el domicilio del reclamante un automatismo para puerta corredera con mando a distancia de apertura. En 10/05/2019, estando el automatismo dentro del período de garantía, se informó a ##### de que la puerta se abre y/o cierra sola, de forma aleatoria y sin que nadie pulse el mando a distancia de apertura. El 11/05/2019, ##### realizó la primera visita de un técnico al domicilio, pero este no encontró la causa del problema. El 22/05/2019 llegó la segunda visita de otro técnico de ##### al domicilio, que encontró la causa del problema: la placa electrónica está quemada en la parte trasera y la dilatación/contracción por efecto del frío/calor hace que se abra o cierre sola aleatoriamente. La causa es que en la caja han entrado insectos por huecos en la base que no fueron debidamente sellados en la instalación, estos insectos se han quemado (electrocutados) las pistas de la placa electrónica. Añade el técnico, en conversación con el cliente, que tanto esta causa como su consecuencia son habituales. El 23/05/2019, ##### envía por email dos facturas (presumiblemente) por las dos visitas de sus técnicos (total 175,45€) por menos de una hora en total e informa al cliente que la garantía no cubre la placa electrónica dañada. El 28/05/2019, el cliente envía por email a ##### la presente **reclamación**, de fecha 28/05/2019, argumentos no aceptados por la reclamada en respuesta de 26/06/2019. Solicita que no se le pasen las facturas ##### y ##### por las visitas de los técnicos por los fallos del producto. En cualquier caso, la visita del primer técnico nunca debería cobrarse porque no encontró el problema y que ##### se haga responsable y corra con los gastos de reemplazar la placa electrónica dañada y su instalación.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que en relación con los servicios contratados y formalizados en el presupuesto #####, con fecha 11 de noviembre de 2017, se realizó la instalación de los mecanismos detallados en el presupuesto #####, quedando la instalación correctamente realizada, habiendo sido instalados todos los componentes de acuerdo con las instrucciones del fabricante y estando este en perfecto estado y en funcionamiento. Una vez transcurrido 1 año y seis meses, en los que el mecanismo ha funcionado con total normalidad, el reclamante solicita una primera intervención, momento en el que se le informa que dicho servicio tendrá un costo asociado. Igualmente, y aun siendo consciente, solicita que se envíe a un técnico el cual, tras la comprobación, deja el dispositivo funcionando correctamente. Posteriormente, se comunica una nueva incidencia, realizándose una segunda intervención para profundizar y determinar el posible problema que no se hubieran detectado previamente, advirtiendo que el problema reside en que un insecto se ha introducido en la placa y provocado el problema, tal y como consta en los partes. La garantía que se ofrece únicamente contempla fallos y/o problemas derivados de su fabricación y no del uso, agentes exógenos o cualquier otro detalle, como se establece en los documentos de garantía de dichos automatismos. En cuanto a la garantía de reparación e instalación, tal y como se ha indicado anteriormente, y de conformidad con la normativa vigente, no es superior a 6 meses, por lo que en este sentido y sobre el caso que nos ocupa, y si fuese este el objeto de dicha incidencia, el periodo de dicha garantía está expirado. Aunque en este supuesto no es de aplicación, de conformidad con lo establecido en el presupuesto #####, y sus condiciones los cuales se encuentran firmados en conformidad, no se encuentra incluida la instalación eléctrica opcional, ni remates de albañilería, ni solapes o perfiles de remate, ni cualquier partida no especificada claramente en el presupuesto. Que el manual de instalación especifica que la carcasa debe ser sellada para protegerla de la humedad y los parásitos en la parte baja del motor y nunca por el apartado que especifica el reclamante.

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, añade que quería la marca que eligió pero no el modelo concreto, que no le ofertaron otra puerta.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**, manifiesta que el reclamante solicitó un motor que se instaló según manual, que no se ha abonado ninguna factura de los desplazamientos. La puerta sigue sin funcionar, la solución es cambiar la placa, pero el problema puede aparecer igual, la solución definitiva es cambiar el motor.

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 TOTALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, estando dentro de los dos años de garantía el producto e instalación, de acuerdo con el artículo 116.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, este Colegio entiende que no siendo el producto conforme con el contrato, al no presentar la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto (artículo 116.1, d del mismo texto legal), procede que **el reclamante no pague ninguno de los dos desplazamientos** objeto de controversia y que **la empresa reclamada proceda a cambiar la placa, sin ningún coste para el reclamante**, de acuerdo con las instrucciones del manual del fabricante.



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.

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.

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