



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06052.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de febrero 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: que con fecha 7 de mayo, la empresa #####, ##### realizó al reclamante una reparación de fontanería en su vivienda, para proceder a la reparación, el técnico procedió al vaciado del circuito de calefacción mediante la llave correspondiente. Como consecuencia de ello, la llave se estropeó y empezó a gotear, antes de ese momento, la llave no había mostrado ningún signo de estar estropeada ni había goteado en ningún momento. El perito del seguro, que había visitado previamente la vivienda, había identificado el problema en el radiador, pero no indica en ningún momento que hubiera otro problema en el resto del circuito. El reclamante afirma que la llave resultó dañada por negligencia del técnico al manipularla. Solicita 180 euros en concepto de daños y perjuicios.

La parte reclamada alega que desde la compañía les pasan siniestros para un presupuesto que solicita el cliente para cambiar el sifón de fregadero. En la visita ven que el sifón está deteriorado y para darle una garantía es necesario cambiar el desagüe que es de plomo; para ello es necesario picar en el paramento al realizarlo. Ven otra fuga que obviamente hasta que no se pica no pueden ver lo que existe detrás de la pared. El cliente reclamó que era lo mismo y se le explicó que no es lo mismo un desagüe que una tubería de alimentación. Se le ofreció de nuevo un presupuesto y este aceptó. Debido a la situación de la tubería, calaron en la pared del baño y estos trabajos los asumió #####, el tapado de la cala en la pared del baño. Por otro lado, el asegurado les pidió un presupuesto de reparación de una tubería de calefacción, que como se aprecia en las fotografías, perdía la T y un tramo afectado del rodapié y suelo debido a la fuga. Para ello, tuvieron que

Comunidad de Madrid

"Vaciar el circuito de calefacción mediante la llave del radiador de baño, tal y como se aprecia en la fotografía adjunta, es una llave de más de 30 años. Dicha llave tiene la función de abrir y cerrar para el vaciado de la instalación. Si después de su intervención dicha llave se ha roto, ya que ha perdido su vida útil, no es como consecuencia de sus trabajos."

La parte reclamante manifiesta que en la **reclamación** solicitó indemnización por daños y perjuicios, ya que la avería original tuvo que solucionarla por su cuenta. Adjunta comunicación mantenida con la empresa previa a la solicitud de arbitraje, en ella se observa como el día 12 de mayo hizo constar a la empresa, por escrito, el problema que según su opinión ha causado su técnico (el mismo técnico que había perforado de extremo a extremo la pared de la cocina en una reparación previa). No es hasta el 21 de mayo (9 días después), y tras dos recordatorios también por escrito, que intentan ponerse en contacto para concertar una cita para revisar la llave averiada, lo que demuestra el poco interés en solucionar un problema originado tras su reparación y que estaba causando inconvenientes tanto a la vivienda como a las personas que viven dentro.

La parte reclamada manifiesta que ##### expone que habiendo recibido el pasado 23 de abril del 2021 expediente de asistencia por parte de Plus Ultra Seguros a través de la compañía #####, para verificar los trabajos a realizar en el desagüe de la vivienda objeto de **reclamación**. Se pusieron en contacto con el asegurado el día 26 de abril para ofrecer, según protocolo, presupuesto de 40€ que tienen que abonar de manera previa a la visita (importe el cual se descontaría del presupuesto de los trabajos a realizar en caso de aceptación del mismo). Una vez realizado dicho pago, se coordinó cita para el día 27 de abril para ir a valorar los trabajos a realizar, enviando presupuesto vía mail al asegurado el día 28 de abril. En dicho presupuesto se valoraba el picado de la pared y la sustitución del sifón doble de PVC con enganche al desagüe de plomo de la lavadora (trabajos de factura F3207/2021). En la misma visita, el asegurado nos solicita presupuesto para la reparación de dos tramos de tubería de calefacción de uno de los radiadores de la vivienda ubicado en el salón (trabajos de factura F3208/2021). Tras aceptación de los presupuestos se coordina cita para comenzar los trabajos de la cocina el día 6 de mayo, finalizándolos el día 7, fecha en la que se realizan también los trabajos de calefacción. Sin embargo, al picar en la cocina se observa que las tuberías que van por detrás del desagüe hay fuga (lo cual no se pudo ver hasta que se picó en la pared). Al realizar la sustitución de esta tubería (trabajos de factura F3256/2021), se desprendió un azulejo del baño, que se repuso sin coste alguno para el asegurado. El día 11 de mayo se finalizaron los trabajos de tapado en la cocina (trabajos de factura F3331/2022). El asegurado está reclamando la llave de vaciado del circuito de calefacción de la vivienda, la cual se encuentra en el baño, indicando que se rompió durante su intervención. Esta llave es antigua (más de 50 años), al igual que toda la instalación de la vivienda, tal como se puede ver en el ANEXO del final del documento. Se le indicó al asegurado que el único uso de la llave es para abrir y cerrar el circuito (y esa fue su única manipulación por su parte), y en caso de haberse roto es por haber llegado al final de su vida útil, por lo que no correspondería asumir dichos trabajos por su parte. No obstante, enviaron a un técnico para que revisase los daños indicados por el asegurado, confirmando que los trabajos estaban realizados correctamente y que lo ocurrido es que la llave había llegado al final de su vida útil, algo en lo que el asegurado difiere. No obstante, en caso de no aceptar sus alegaciones, están dispuestos a llegar a un acuerdo mediante arbitraje asignado por el importe de la llave reclamada por el asegurado, según los precios especiales con los trabajos en la compañía de seguros, los cuales serían: 4.10 € + IVA para la llave de vaciado de radiador, y la mano de obra por la sustitución de llave y detentor de radiador 41.62€ + IVA.

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

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 se recoge el ofrecimiento de **la empresa reclamada** consistente en el **pago de los daños** atribuidos a la mercantil por importe de 4.10€ + IVA, en concepto de llave de vaciado de radiador, más 41.62€ + IVA, en concepto de mano de obra por la sustitución de llave y detentor de radiador, **total 45,72 euros + IVA**.

No entrar a conocer del resto de los daños y perjuicios reclamados por la reclamante, toda vez que no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumista, quedando expedita la vía judicial para formular nueva **reclamación** al respecto.

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 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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