



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09291.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

PRESIDENTE:

, empleado pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Arbitel, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 16/09/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 27/07/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante ante la deficiente actuación del servicio de asistencia técnica (#####) de la parte reclamada, #####, en las diferentes visitas realizadas en enero y febrero de 2021. Tras avisar la reclamante que el calentador de la caldera de su domicilio no funcionaba correctamente, los técnicos de la compañía reclamada no consiguieron arreglar la avería en dichas visitas. Esto motivó, según expone la reclamante, que se viera obligada a comprar un radiador para poder resistir las bajas temperaturas del domicilio en esas fechas. Además, cursó su solicitud de baja en el servicio de mantenimiento. Por todo lo cual, solicita que ##### sufrague el coste del radiador, así como una compensación por los "daños y penurias" sufridos que estima entre 700 y 1000 euros.

Convocada la audiencia escrita el 22/09/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación** que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** informando, en primer lugar, de las actuaciones realizadas en el domicilio de la reclamante. Tras una primera visita cancelada por la borrasca Filomena, el 13/01/2021 se cursa una segunda visita en la que facilitan un presupuesto de reparación del calentador que es aceptado por la reclamante.

Comunidad de Madrid

Reclamante: Con fecha 18/01/2022, al proceder a la instalación presupuestada, el técnico advierte de un problema en la bomba, debido, según expone, a la antigüedad del aparato, lo que motiva la emisión de un nuevo presupuesto. Sin embargo, la pieza que les proveen - necesaria para realizar la reparación - no sirve. Informan que el suministro de la pieza idónea puede retrasarse por falta de stock debido a la antigüedad de la caldera, ofreciéndole a la reclamante la posibilidad de contactar con el ##### de su caldera, para que la reparación se realizara en el menor tiempo posible. Finalmente, al no haber existencias de piezas, la reclamante indicó que lo solucionaría por su cuenta. Con fecha 12/08/2022 presenta nuevo escrito en el que expone que la resolución de la pretensión de la parte reclamante depende de los ##### de #####. Se han puesto en contacto con ellos para expresarles que aquella no está conforme con la revisión realizada e informará al respecto en cuanto tenga respuesta.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano 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 **DESESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante que solicitaba el importe abonado por la compra de un radiador, por cuanto de la documentación aportada al expediente se constata que la actuación de los servicios técnicos de ##### fue correcta. **DESESTIMAR igualmente** la **reclamación** de indemnización de daños y perjuicios solicitada por la parte reclamante, puesto que la mera petición de indemnización no resulta suficiente para que sea estimada, siendo necesario la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado y probado, hecho que no ocurre en el caso que nos ocupa, por lo que no se puede acoger favorablemente esta pretensión.

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.

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.