



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 09723.4.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

####, 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.#### M?@ HERNANZ DE ANTONIO, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 la disconformidad con la factura de 94,62 € alegando la empresa que el servicio no estaba incluido en la garantía, que contradice la información que le facilitaron previa a la visita, y en la que insistió que pensaba que creía que la caldera no se encendía no por un fallo de la caldera sino del termostato inalámbrico o a un fallo en su programación. Si le hubieran informado del coste cuando llamo por teléfono hubiera decidido o no que fueran, pues podría haber llamado al seguro de la casa a la empresa que hizo la instalación general del gas natural y la calefacción, comparando sus precios. Además el técnico no elaboró un presupuesto previo. Solicita la devolución de 94,62 €. Aporta factura, comprobante de pago y correos electrónicos con la empresa. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de febrero de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 3 de diciembre de 2018 fue la puesta en marcha de la caldera, verificación del equipo y explicación del funcionamiento de la caldera. El 29 de octubre de 2019, diez meses después y habiendo pasado todo el invierno el cliente llama para comunicar problemas con la calefacción. En posición calefacción interviene caldera y termostato ambiente por este motivo telefónicamente no se puede determinar la avería, es un técnico realizando las pruebas oportunas el que determina el origen de la avería. Al ser ajeno a la empresa no puede ser cubierto por la garantía. Es responsabilidad del usuario posicionar correctamente el termostato. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 7 de julio de 2020, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que le facilitaron información telefónica errónea, y si como indican el termostato es responsabilidad del usuario, ¿por qué no lo manifestaron así en la conversación telefónica o desde el primer momento?, y no responden a la falta de presupuesto previo.



Comunidad de Madrid

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que para que funcione la calefacción es necesario que el termostato ambiente este demandando calor, y es labor del usuario programarlo según sus preferencias. Presupuesto no había que hacer, porque no pasaba y por otra parte el cliente renuncia al mismo. En la propia garantía del fabricante ya explica lo que está cubierto, fallos del propio aparato. Si la caldera hubiera tenido avería tampoco habría que hacer presupuesto, la reparación estaría cubierta por la garantía de 2 años. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 de la parte reclamante al considerar la irregularidad de la factura que refleja el cargo "tarefas" y "mano de obra" que parecen referirse al mismo concepto sin detallar su contenido, y que no consta acreditado por la empresa reclamada que el reclamante renunciara al presupuesto. En consecuencia, y considerando que el servicio fue prestado, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 47,31 euros. 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 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 Recurso 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.

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 Recurso 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución de la Junta Arbitral de Consumo 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, 04 de noviembre de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Madrid, 04 de noviembre de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL