

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 10489.4.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representaci3n de la Asociacion UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representacion de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e Inicio la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en que tras instalar la nueva caldera y comprobar el funcionamiento el display da un error de falta de presi3n y le indican que debe haber alguna tuberia de agua rota, doblada o taponada y que no pueden resolver el problema de fontaneria, debiendo contactar con el comercial o con el servicio de atenci3n al cliente. Esa misma tarde llama a la comercial y al servicio de atenci3n al cliente para que le pongan en contacto con el fontanero, y ambos le remiten al servicio de postventa, donde quedan pendientes de llamarle y les deja constancia de que se encuentra sin agua caliente y en la vivienda habitan hijos menores. Despu3s de tres d3as sin recibir respuesta, le indican que no tienen fontanero ni trabajan con ninguno que pueda acudir, aunque es uno de los servicios que ofertan en el reverso de la factura. Contrata a un fontanero y le abona 195 € instalando una nueva acometida para el suministro de la caldera. La empresa reclamada no detecta que el poco caudal es problema de un atasco en tuberia y el servicio postventa se desentiende del problema siendo conscientes de que dejan una instalacion hecha sin poder hacer uso de la misma. Solicita el pago de los 195 €. Adjunta documentaci3n que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje presentada el 25 de octubre de 2021,La empresa reclamada aporta escrito el 25 de noviembre de 2021, del que se di3 traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter el conflicto al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que la reclamante antes de la instalacion de la nueva caldera tenia un informe del servicio de mantenimiento de la antigua que indicaba que tenia un problema de caudal porque la caldera estaba con lodo y obstruida. Al sustituir la caldera se verifica que el problema de la falta de caudal de agua no se soluciona y que el problema es de fontaneria (obstrucci3n de las tuberias), informandole que debe llamar una empresa de fontaneria, puesto que su servicio de postventa soluciona los problemas de la instalacion realizada o del aparato vendido, y no esta obligado a resolver problemas que el cliente tenga en la vivienda que no hayan sido ocasionados por los instaladores.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

- 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito, del que se remitió copia a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que entiende que no le corresponde abonar los 195 € que abono a un fontanero para arreglar un problema ajeno a los trabajos realizados por la empresa al sustituir la caldera. El 12 de abril de 2022 se le envió un correo ofreciendo en compensación por la falta de atención a la reclamación de asistencia técnica, un servicio anual sin cargo, sin haber alcanzado ningún tipo de acuerdo. La parte reclamante contesta por escrito del que se remitió copia a la empresa reclamada,

reiterando los hechos reclamados, y manifiesta ante el ofrecimiento de un año de mantenimiento de instalación de caldera y/ aires acondicionados o similar, para que quite su valoración negativa, y a pesar de indicarles que los mantenimientos los tiene contratados con su actual compañía de suministro de gas y electricidad. Reclama una compensación por el mal servicio de postventa prestado, estuvo 3 días sin servicio y utilizando agua caliente en la vivienda de un familiar, que cuantifica en 105 € que es coste aproximado del mantenimiento anual ofrecido. 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 que hubo una deficiente atención del servicio de atención al cliente y del servicio postventa, que demoró durante tres días la solución de la incidencia, falta de agua caliente en el domicilio, al generar unas expectativas de prestación del servicio de fontanería, que finalmente no se ofreció a la parte reclamante. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 50 €. 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. Previa 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 dei Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

En caso de incumplimiento dei Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.