



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01448.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO**: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"El lunes 14 de noviembre de 2022 la caldera comenzó a hacer ruidos y a oler a gas. llamamos a [REDACTED], con quienes teníamos contratado el pack mantenimiento de gas, en el cual se comprometen a enviar a un técnico en menos de 24 horas (tal y como indican en su página web, en nuestro contrato pone 2 días laborables, periodo que tampoco cumplían al enviarlo el viernes). Lo dejaron apuntado para que nos pudieran llamar, pero al llamarnos, nos indican que nos envían un técnico para el viernes 18 de noviembre. Les indicamos que no estamos conformes y nos dicen que no pueden hacer nada, que es problema del servicio técnico y que lo reclamarán. Tenemos que llamar nosotros al servicio técnico [REDACTED] el mismo miércoles 16 de noviembre por la mañana y nos la adelantan para ese mismo día a medio día (desde [REDACTED] seguían diciendo que no podían hacerlo, sólo enviar correos a los que no les estaban contestando). Ponemos una reclamación el día 16 de noviembre de 2022, reclamando el mismo importe por incumplimiento del contrato. A día de hoy esa reclamación aún no ha sido resuelta, cuando nos indicaron que el plazo máximo era de un mes. Solicito la devolución del importe del servicio pagado el último año, ya que en el momento de necesitarlo no cumplieron las condiciones. Este importe es de 9.44€/mes+iva".

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que "con fecha 11/01/2023 procedimos a dar contestación a la reclamación efectuada por D. [REDACTED] en relación al retraso en la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED]. Adjunto les remitimos el escrito enviado al titular, para que conste a los efectos oportunos.(Anexo 1) Así mismo, tal y como informamos en dicho escrito, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED]. En este sentido, les comunicamos que D. [REDACTED] notificó la avería con fecha 14/11/2022 y, según nos consta al día siguiente, 15/11/2022, los Servicios Técnicos contactaron con D. [REDACTED] para concertar la cita correspondiente. Tal y como se refleja en las Condiciones Contractuales del Servicio Mantenimiento Gas, dentro del Apartado 2. Condiciones de prestación del servicio: [REDACTED] atenderá las averías de las instalaciones y equipos, en un plazo máximo de 24 horas. La atención se realizará los 365 días del año con un horario ininterrumpido de 8h a 20h.



Comunidad de Madrid

En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta y dentro de plazo. Adjunta les remitimos copia del contrato de D. [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada. (Anexo 2)."

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que "en relación a la respuesta a la reclamación, en ningún momento nuestra queja era por la actuación del técnico que, estamos de acuerdo, fue adecuada. Tampoco hemos pedido el contrato, ya que para lo que nos compete nos podemos remitir a la propia publicidad de la empresa, los cuales indican que tienes "Asistencia en menos de 24 horas, los 365 días del año" ([https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])). Dicho esto, es cierto que nos llamaron para darnos una cita al día siguiente de la avería, pero esa cita nos la daban para 4 días después, lo que incumple sus propias cláusulas, las cuales indican ellos mismos que han podido cambiar (por eso me remito a su publicidad). Conseguimos cita para el 16/11/2022 por nuestros propios medios, no cumpliendo el plazo de 24 horas para la solución de la avería, que se comunicó el 14/11/2022, como ha indicado la propia empresa en su respuesta. A su vez, no contestaron a las reclamaciones en tiempo y forma. Solicito la devolución del importe del seguro de asistencia contratado con la empresa, debido al incumplimiento del contrato. También que se ciñan al problema real y no se anden por derroteros que no hemos solicitado, como la labor del técnico o el envío del contrato, del que ya tenemos 3 copias que no hemos solicitado. Cuantificación económica, ciento treinta y siete euros con siete céntimos".

El Órgano 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 documento autorizando su representación.

La **parte reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. alegando que "D. [REDACTED] notificó la avería con fecha 14/11/2022 y, según nos consta al día siguiente, 15/11/2022, los Servicios Técnicos contactaron con D. [REDACTED] para concertar la cita correspondiente. Les recordamos que, tal y como se refleja en las Condiciones Contractuales del Servicio Mantenimiento Gas, dentro del Apartado 2. Condiciones de prestación del servicio: [REDACTED] atenderá las averías de las instalaciones y equipos, en un plazo máximo de 24 horas. La atención se realizará los 365 días del año con un horario ininterrumpido de 8h a 20h. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED] dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta y dentro de plazo. Adjunta les remitimos copia del contrato de D. [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la sucesión cronológica de los hechos reconocida por ambas partes fue la siguiente, el lunes 14 de noviembre de 2022, la parte reclamante, que tenía contratado el servicio Mantenimiento Gas, llamó sin determinar la hora a la empresa reclamada porque la caldera hacía ruido y olía a gas. Al día siguiente, 15 de noviembre la empresa contactó con la parte igualmente sin determinar la hora, y la visita del técnico se realizó el 16 de noviembre a las 13:50 horas. Según manifiesta la parte reclamante en su contrato figura que la empresa atenderá la avería en el plazo de dos días y aporta su copia de las condiciones contractuales, y según la información comercial actual alegada por la empresa el plazo máximo para atender las averías es de 24 horas de 8h a 20h.

Teniendo en cuenta que el laudo se resuelve en equidad, la proximidad de las fechas, que el servicio se prestó correctamente, que del parte de trabajo se comprueba que la caldera no presentaba ninguna avería habiendo realizado el técnico trabajos de limpieza, revisión y verificación completa de la caldera, y que no constan daños y perjuicios ocasionados por el tiempo transcurrido entre la fecha de la llamada del aviso y la visita del técnico, no procede la devolución del importe anual abonado por el servicio Mantenimiento Gas prestado.

No obstante, del relato de los hechos de la parte reclamante, que no ha sido desvirtuado por la empresa reclamada, se deduce que el adelanto de la visita del técnico respecto de la fecha inicialmente concertada por la empresa reclamada con el servicio técnico, se debió a las gestiones realizadas por la propia reclamante. En consecuencia, la empresa debe compensar a la parte reclamante por la deficiente gestión para concertar la visita del técnico, abonándole la cantidad de **30 €**.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.