

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08785.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 18 de abril de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 solicitud de arbitraje en la que se expone: *"Con fecha 03.06.2022 el aparato de aire acondicionado del dormitorio principal deja de funcionar, en plena ola de calor, a través de la web, contactamos con rogamos [REDACTED], que se anuncian como servicio oficial de [REDACTED], citándonos con un técnico que nos dice que debido a un fallo de corriente eléctrica, hay que cambiarle una placa ,pero que no nos preocupemos, que nuestra compañía de seguros se hará cargo, ya que, al parecer, es algo habitual.*

Aconsejados por el técnico, damos parte a la compañía, y les hacemos llegar fotos del aparato averiado, albarán y factura definitiva. la compañía nos pide, además de la factura, un informe técnico que avale el diagnóstico. Cuando recibimos la factura, no hay tal informe, unicamente una frase escrita en dicha factura donde consta posible fallo eléctrico. Si no tuviera la seguridad de que la compañía va a cubrir los daños hubiera comprado otro aparato de aire en lugar de repararlo, ya que es algo antiguo. Cuando comento que me falta el informe, en [REDACTED] me dicen que, por experiencia, basta con eso, que ellos hablan con los peritos de la compañía si es necesario.

Finalmente ni mi compañía de seguros se ha hecho cargo ni [REDACTED] me ha proporcionado una hoja de reclamaciones, al parecer ha habido una conversación entre ellos cuyo contenido desconozco, tras la cual, deciden que los daños no tienen cobertura."

La parte reclamante solicita, que ya que la compañía reparadora no ha defendido sus intereses frente a la aseguradora, y le ha engañado sobre el diagnóstico de la avería, le reembolse el importe cobrado por una actuación negligente.

Aporta fotografías y documentación que quedan incorporados en el expediente y se trasladan a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que manifiesta que acepta someter la reclamación al procedimiento de arbitraje de consumo, y alega: *"El cliente contacta con [REDACTED] y se acuerda cita en su domicilio para reparación de aparato de aire acondicionado que, según cliente, ha dejado de funcionar en plena ola de calor, el 3 de junio de 2022. Por el técnico se detecta la avería en el módulo electrónico del aparato y se procede, con consentimiento del cliente, a su reparación, indicándole en el Albarán de Trabajo, a petición del cliente y a los efectos que él*

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

estimara, que el daño podría ser por "posible alteración eléctrica".

Que resulta evidente que el técnico no conoce ni es su obligación cuando va a cualquier aviso, si el propietario del aparato tiene o no seguro que cubra el funcionamiento de tal aparato y menos examina ninguna póliza para valorar sus coberturas. El técnico se limita a detectar la avería, estimar su coste de reparación y si es aceptado en ese mismo momento tal coste por el cliente, proceder a la reparación y a su cobro.

Que en el caso concreto del aviso en cuestión, no se tiene constancia de que el precio de la reparación fuera o no a ser reclamado a ninguna compañía aseguradora y que la frase "daño por posible alteración eléctrica" es una frase tipo que se inserta en albarán a la vista del estado en que se encuentra el aparato al momento de la visita, pero que dicha frase en ningún momento supone ni informe técnico o pericial que avale diagnóstico ni responsabilidad, ni tampoco valora el interés del cliente en la reparación o no del aparato, pues eso es una decisión personal del mismo. Además, cada cliente es libre de dar parte a su seguro, que puede tener o no, y que dicho Seguro tenga o no coberturas para la reparación del aparato electrodoméstico, es indiferente a la reparación acometida, pues el cliente es quien llama a [REDACTED] directamente y solicita sus servicios, y no lo hace ninguna compañía aseguradora.

Que el reclamante no dice que sea objeto de su reclamación la reparación que le fue efectuada, por lo que se deduce que la misma fue correcta y dio el resultado esperado."

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que "desde el momento en que el técnico entra en nuestro domicilio nos informa que, nos nos preocupamos, que se trata de un fallo eléctrico, que lo va a hacer constar en la factura y que la compañía de seguros se hace cargo de ello, que ya conoce muchos casos similares. Es en ese momento cuando nos decidimos a reparar, y no antes, y es en ese momento en que el técnico es conocedor de que vamos a reclamar los daños a nuestra compañía de seguros, asesorados por él. Que cuando se recibe la factura, viendo que para la compañía de seguros, además de la factura se requiere un informe técnico, cuando nos ponemos en contacto con [REDACTED] se nos dice que basta con hacer constar en la factura que se trata de un fallo eléctrico, que es algo habitual y que ellos están acostumbrados a hablar con los peritos, por lo que en [REDACTED] en todo momento son conocedores de que vamos a reclamar los daños a nuestra compañía.

Deducimos que [REDACTED] ha actuado de mala fe, informando a sus clientes erróneamente, para después, decirse ante la compañía de seguros, y dejando a sus clientes en una total indefensión."

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 no aporta nuevas alegaciones ni documentación.

La parte reclamada aporta escrito alegando que "el técnico deja en el domicilio el parte de trabajo donde queda constancia del daño que tiene su A/A donde deja claro que es por "posible" en ningún momento se le asegura que el daño sea por ese motivo. Aportamos DOC-1 donde está firmado por el cliente con la información anteriormente explicada, presupuesto de reparación y señal que deja el cliente, con el consentimiento del cliente el técnico procede a llevarse el módulo a reparar.

El día 21/06/23 se persona nuevamente en el domicilio del cliente y se instala su módulo reparado, quedando funcionando correctamente y se le emite la factura correspondiente.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

El día 26/06/23 recibimos nuevamente llamada por parte del cliente exigiendo que se le ponga en la factura que el daño es producido por alteración eléctrica en vez de "posible", ya que ha intentado que su seguro se lo cubra y no se lo aceptan si no se cambia, le comentamos que eso no lo podemos realizar nosotros, que el técnico ve indicios pero que es su seguro y la compañía eléctrica los que tienen que asegurar que el daño es por alteración.

El cliente se enfada muchísimo ya que no aceptamos el cambio puesto que nosotros no tenemos las competencias para asegurar dicho daño, nos indica que pondrá reclamación."

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** sobre el la pretensión de la parte de acuerdo con el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no haber aportado la parte reclamante los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, como son la póliza de seguro y las comunicaciones con la empresa aseguradora, y en concreto el rechazo del siniestro objeto de reclamación. Queda expedita la vía judicial.

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

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 18 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

