

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10386.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de junio de 2023, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único [REDACTED], empleado público y árbitro acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para que resuelva el litigio en defecto de un acuerdo.

El árbitro comprueba que constan debidamente notificadas a ambas partes la citada resolución, así como la fecha de la audiencia escrita, por lo que procede el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la parte reclamante el día 21/09/2020 firmó un contrato de mantenimiento de un año de validez. Pero como no llegaron a ir a realizar ninguna tarea de revisión ni mantenimiento de la caldera, es por lo que solicita el reembolso de la cantidad de 88,66 €, correspondientes a las 6 facturas cobradas”.

Junto a la solicitud de arbitraje el reclamante aporta:

- Escrito manuscrito de fecha 08/02/2022 en el que indica “... El día 21/09/2020 firmé un contrato con la empresa [REDACTED] en el que se comprometían a hacerse cargo del mantenimiento de la caldera que tengo en mi domicilio ubicado en la calle [REDACTED]

Dicho contrato tenía una validez de un año, sin embargo, durante este tiempo la empresa no llegó a realizar ninguna tarea de remisión del mantenimiento de la caldera.

Debido al incumplimiento del contrato firmado, traté de ponerme en contacto con la empresa mediante llamadas telefónicas las cuales no sirvieron para hallar ninguna solución. Decidí interponer varias reclamaciones en varias oficinas de [REDACTED] que tampoco han dado resultado. Estas reclamaciones datan del 29/11/2021, 9/12/2021 y 13/01/2021. En ellas reclamaba poner fin al contrato de revisión y que se me reembolsara el dinero que me han estado cobrando durante el último año ya que no se ha realizado ninguna revisión en la caldera de mi domicilio. La cifra reclamada asciende a 88,66 €, que han sido cobrados en 5 facturas de 16,12 € y una factura de 8,06 €.”

También presenta copia de un escrito de respuesta de [REDACTED], sobre la cuestión planteada en el que indican:”... que el 2 de diciembre de 2021, tramitaron la baja del servicio de mantenimiento [REDACTED] de la calle [REDACTED] dejando sin efecto las mensualidades posteriores a esta fecha.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

No obstante, a raíz de la presente reclamación, hemos considerado conveniente anular las mensualidades emitidas desde la última renovación de octubre de 2021. Esta acción ha generado un abono de 6,05 €, por el total de cuotas anuladas que constaban pagadas, así como un abono de 0,11 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada, que remitiremos, mediante transferencia...

Así mismo le informamos que no procede la devolución de vigencia octubre 2020 a octubre 2021 debido a que consta preventiva realizada con fecha 12 de noviembre 2020 en la dirección antes mencionada".

Por la parte reclamante se presenta Anexo Solicitud de Arbitraje de fecha 13 de diciembre de 2022 en el que expone "... Que la empresa [REDACTED] no realizó ningún servicio de mantenimiento de la caldera. Se refleja en las alegaciones de la empresa reclamada que el día 12/11/2020 se acudió a realizar el servicio contratado. Sin embargo, el técnico que acudió a la vivienda se limitó a ofrecer una caldera nueva alegando que «la caldera estaba muy vieja». Por la presente continúo con la reclamación del importe solicitado 88,66 €. Señalando que no concuerda con la cantidad que se refleja en las alegaciones de 96,79 €. Por último, me gustaría señalar que en el periodo final del contrato me contactaron para realizarme una limpieza de caldera. Estuve todo el día esperando al técnico y no acudió a mi domicilio. Aporto factura de lo que me deben".

Adjunto aporta las mismas facturas ya aportadas en la fecha de solicitud de arbitraje.

La parte reclamada, en escrito de fecha 09/11/2022, dirigido al Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid formula las siguientes alegaciones "... Esta empresa acepta el arbitraje... inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación de la Sra. [REDACTED] en referencia al punto de suministro de su vivienda situado en la calle [REDACTED], en que el cliente reclama la devolución de las cuotas pagadas en concepto del servicio de mantenimiento, alegando que no se le realizó ninguna revisión preventiva durante la vigencia de dicho contrato. Hemos comprobado que el 05/10/2020 activamos el servicio de mantenimiento [REDACTED], de acuerdo a lo suscrito por la reclamante, mediante documentación física.

El 11/11/2020, la Sra. [REDACTED] contactó con el Servicio de atención al cliente, solicitando la revisión preventiva. Por lo que, pasamos nota al departamento correspondiente.

El 12/11/2020, el Departamento Técnico realizó una revisión preventiva en el domicilio de la Sra. [REDACTED], en la que detectó que había defecto y realizó un presupuesto para cambiar la válvula Tres vías. No obstante, dicho presupuesto no fue aceptado.

El 29/11/2021, la reclamante acudió a una Oficina de atención presencial, para solicitar la baja de dicho servicio de mantenimiento y el 2/12/2021, tramitamos la baja del servicio de mantenimiento reclamado, dejando sin efecto las cuotas presentadas al cobro desde esa fecha, por lo que la clienta sólo pagó una cuota de 6,05 € para la vigencia 2021/2022.

Hemos confirmado que la Sra. [REDACTED] ha reclamado varias ocasiones que no le realizaron ninguna revisión, por lo que solicitaba la revisión o la devolución de las cuotas cobradas durante la vigencia del contrato.

Teniendo en cuenta que el contrato constaba inactivo desde 2/12/2021, no es posible realizar la revisión preventiva correspondiente a la vigencia 2021/2022.

El 24/1/2022 contactamos telefónicamente con la reclamante para informarle que en la vigencia 2020/2021 sí que consta que le realizaron la revisión preventiva. No obstante, ella indica que no le realizaron ninguna revisión y que solamente le informaron de que la caldera estaba vieja y debía comprar otra. A raíz de la reclamación interpuesta por la



Comunidad de Madrid

Sra. [REDACTED], en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de [REDACTED], con expediente nº [REDACTED], la compañía consideró conveniente la devolución de la cuota de 6,05 € pasada al cobro para la vigencia 2021/2022, antes de tramitar la baja de dicho contrato.

Asimismo, generamos un abono de 0,11 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada y dichos abonos fueron remitidos, mediante transferencia... el 29/6/2022.

Cabe señalar que no corresponde la devolución de los 96,79 € pagados en la primera vigencia 2020/2021 al constar realizada la revisión preventiva."

Resultado de la audiencia a las partes.

La parte reclamante, tras recibir notificación de la citación de la audiencia escrita aporta escrito de fecha 3 de marzo de 2023, en el que dice "...Que esta parte quiere dejar constancia expresa:

- Que esta parte quiere dejar constancia de la edad de 88 años.
- Que se formalizó contrato con la reclamada para contrato de mantenimiento de caldera. Dicho mantenimiento no llegó a realizarse porque el técnico que compareció me comentó que la caldera era muy vieja me dejaron propaganda para cambiar la caldera.
- Cuando iba a cumplir el contrato me llamaron que iban a limpiar la caldera, estuve todo el día esperando y no aparecieron en todo el día.
- Finalmente me di de baja del servicio de la caldera.
- El precio que se contrató era de 79,99 euros al año, si bien me han estado cobrando en los recibos 88,66 euros sin que me hayan hecho ningún servicio y la caldera sigue sin funcionar".

Adjunto a su escrito la copia del Contrato de [REDACTED] fecha 05/10/2020.

La parte reclamada, tras recibir notificación de la citación de la audiencia escrita, presenta escrito de fecha 3 de marzo de 2023 en el que indica que "... Desde la fase de mediación a la actualidad no ha habido modificaciones ni gestiones nuevas respecto al objeto de reclamación por lo que esta compañía se reitera en las alegaciones remitidas a su organismo el pasado 9 de noviembre de 2022.

Adjuntas a la presente carta, remitimos nuevamente las citadas alegaciones, así como la documentación enviada a su organismo".

Tras lo cual el árbitro se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, considerando que efectivamente ambas partes reconocen que existía un contrato de mantenimiento "[REDACTED]" activado el 05/10/2020, en base al cual se debió realizar la revisión preventiva durante la vigencia de dicho contrato, y comprobado que según el citado contrato, tras la revisión se facilitará al cliente un certificado de la revisión realizada, en que conste el estado de la instalación, es decir que tras la revisión debe emitirse un informe técnico, el cual no ha aportado la parte reclamada como justificante de la revisión realizada, lo que evidencia incumplimiento de una de las obligaciones contractuales fundamentales del contrato de mantenimiento "[REDACTED]" y por lo que se estima parcialmente la solicitud de arbitraje de D^a [REDACTED], de tal manera que [REDACTED] debe reintegrar 79,99 euros que es el importe de la revisión de mantenimiento anual.



Comunidad de Madrid

El plazo de cumplimiento de 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, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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