

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12743.4/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Servicio Técnico:

En Madrid, a 30 de junio 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 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.

[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 reclamación que puede resumirse en: El 24/10/2022, el reclamante refiere contactar con la empresa en el teléfono que aparece en su web: [REDACTED] y que no coincide con el que figura en la hoja de presupuesto que le entregarán posteriormente. Esta llamada la realizó a las 13:08 h para solicitar reparación de una caldera [REDACTED]. Le indican que si pueden mirarla y que cobran 29 euros+IVA por venir, condición que acepto. El técnico examina la caldera, y le informa que es una avería importante y que puede no merecer la pena su arreglo dada la antigüedad de la misma. Se informa del precio de la pieza necesaria para reparación y presenta presupuesto de esta, así como de la instalación de una caldera nueva. No se realiza reparación alguna. El reclamante refiere que a pagar los 29 euros+IVA del desplazamiento, se le presenta un cargo adicional de 49 € +IVA por el diagnóstico (en la nota figura como mano de obra). En ese momento se manifiesta que no había sido informada de este segundo cargo a lo que le responde que esto siempre es así y que lo descontarán si se hace la reparación o la nueva instalación con ellos. Posteriormente el reclamante refiere llamar a la oficina [REDACTED] para preguntar porque no le han informado del cobro por "diagnóstico", la respuesta es que siempre se informa y que revisarán la cinta de la conversación. Como tienen su teléfono le darán respuesta. Hasta el momento no la ha recibido

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Devolución de los 49 euros+IVA que me cobraron sin haberme informado telefónicamente, ya que de haber sido así yo no hubiera solicitado la asistencia".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la mercantil no contesta en ninguna fase del procedimiento.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no tenemos presupuesto inicial de lo que costaría la visita y si se informó de que además del desplazamiento también se cobraría mano de obra.

El reclamante refiere que hay conversación o cinta grabada con lo que se le dijo pero la mercantil no contesta a la solicitud y tampoco aporta documento alguno.

Se aporta parte de asistencia de la mercantil firmada y conforme por el reclamante, tanto del desplazamiento como de la mano de obra.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD entendiendo que la mercantil no ha probado la información facilitada al consumidor y el consumidor firma el conforme del parte de asistencia sin verdaderamente estar conforme con el importe cobrado.

Por ello, SE ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar el 50% de coste de la mano de obra que asciende a 24,5 + IVA.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha señalados al principio.

Madrid, 03 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL