



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01606.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de septiembre de 2024 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El pasado 6 de enero de 2024, comunicó una avería en la caldera a la compañía, para que se cubriese con el contrato de mantenimiento de gas que tiene contratado. En dicho contrato, se establece un plazo de reparación en las 24 horas siguientes. Anuncian la visita del técnico para el día 8 de enero de 2024 y al hacerles saber que era urgente, le dijeron que harían todo lo posible para adelantarla. Dado que no volvió a tener noticias, tuvo que contratar a un técnico por su cuenta, que reparó la avería.

Solicita la devolución de las primas pagadas dado que ha pagado por un servicio que no le prestaban. La cuantía asciende a 319,60 euros.

LA EMPRESA presenta un escrito de alegaciones explicando que no procede el abono solicitado por cuanto, tras llamar el día 6 de enero de 2024, se abrió solicitud de avería -siendo festivo en horario de tarde, por lo que por la cantidad de avisos existentes en la fecha, por las bajas temperaturas y atendiendo al orden de entrada de los mismos, se confirmó la primera cita, para el día 8 de enero a las 09:00 horas, aceptado el cliente la misma para posteriormente, anularla. Consideran que se atendió en el plazo establecido en las condiciones del servicio de mantenimiento y consideran que la actuación, fue correcta.

Informan que el contrato se renovó el día 16 de diciembre de 2023 y que si desea gestionar la baja, puede hacerlo hasta el día 16 de enero. Caso contrario, se renovaría automáticamente otro año mas. Pagaba al mes 10,22 euros +IVA (12,37 euros).

En fecha 2 de junio de 2024, el RECLAMANTE, señala que los argumentos de la empresa relativos a la festividad y a la gran cantidad de reclamaciones, no justifica el incumplimiento de las obligaciones que la empresa adquiere con el usuario.

No es cierto que la avería se atendiese en el plazo establecido de 24 horas, ya que el técnico programó su visita 42 horas (festivas o no festivas) mas tarde del aviso. Por ello, entiende que las circunstancias alegadas son irrelevantes y reitera su solicitud inicial.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

LA EMPRESA reclamada en fecha 2 de septiembre de 2024, para este acto de audiencia presenta un escrito en el que reitera sus argumentos y posición.

EL RECLAMANTE por escrito muestra su disconformidad con las razones expuestas por la entidad entendiendo que se ha incumplido el contrato de mantenimiento, siendo ésta la primera ocasión en que tuvo que solicitar el servicio, y al no serle prestado, reitera su solicitud de devolución de las primas pagadas por importe de 319,60 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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 del solicitante** debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 37,11 euros**, (tres últimas facturas) como compensación por la demora en la atención al cliente tras el aviso de reparación de la caldera.

El reclamante manifiesta que comunicó a la empresa la avería, el día 6 de enero de 2024 y si bien su contrato de mantenimiento establece un compromiso de atención técnica domiciliaria en 24 horas, aceptó una cita para el día 8 de enero de 2024 reconociendo asimismo que a posteriori, el mismo día 8 de enero, la anuló.

El consumidor expone que dada la urgencia, optó al margen de las condiciones del contrato, por contratar directamente y por sus propios medios a un profesional que arregló la avería. No se aporta la factura de la reparación, desconociéndose qué tipo de avería se atendió y su solución.

El reclamante manifiesta que contrató el servicio en fecha 15/09/201 y nunca recurrió al servicio de mantenimiento pero hay que tener en cuenta que estamos en presencia de un seguro, que cubre posibles eventualidades, siendo el abono de las primas mensuales para cada año, con independencia de que el siniestro se produzca o no. En este caso la avería es de enero de 2024, por lo que teniendo en cuenta que la contratación data de septiembre de 2021, ese acuerda en equidad, tomar como referencia este mes, y reintegrarle tres meses de la última anualidad – de octubre a diciembre de 2023-.

Consta documentado que el cliente solicitó la baja del contrato de suministro el día 8 de enero de 2024.

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.



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 16 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES