



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07758.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 reclamante refiere que [REDACTED] dice que revisa la caldera pero no es así durante 3, 4 años y solo se hizo en 2023 y un importe muy elevada de factura".

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: "Que quede claro que hacen mala praxis y tienen técnicos malos que salvo el último, me manipulen y no hicieron su trabajo y no lo supe hasta que vino el último".

En su escrito de 22 de febrero de 2024 refiere: "Este escrito es en función que en su comunicado nos deja hacer nuestras últimas alegaciones antes de que den su "Laudo Arbitral"

- Yo no puedo adjuntar facturas y demás documentación, ya que lo que tengo es sin más, todo lo que ellos tienen en su poder, sobre mi contrato con ellos, o todas las revisiones anuales que fui haciendo a lo largo de los años trabajando con ellos.

Alegar, que ellos mienten, tanto en 02/09/2020 y 16/07/2021, yo no dije en ningún momento puse en la revisión que solicitaba que no la revisasen, todo lo contrario, yo hacía lo que los técnicos me decían, que era mejor, no abrir y limpiar la caldera, eran por decir algo, técnicos, pero en realidad eran unos hombres vagos, y malos trabajadores, como pocos he conocido, me sugirieron eso, y yo hice caso a un "técnico especializado, y profesional" ya veo que no eran ninguna de las tres cosas, sin embargo el de 24/02/2023, si hizo todo bien un técnico, y me aseguró que ellos lo hicieron mal, y que vaya técnicos que habían venido...

O sea, vienen dos personas, me dicen que haga eso, les hago caso, ellos sacan su Tablet, me dicen que firme, y luego ponen que fui yo...que duro me parece de decir, que me han engañado con el timo de la estampita...y yo tengo que tragar con ello.

Como puedo yo demostrar que fue así, pues no puedo, porque no firme, pero juro ante lo más sagrado e importante para mí, que ellos recomendaron eso, y yo les dije que vale, pero deberían haber puesto, "por recomendación mía, el cliente acepta no tocar nada", claro pero un estafador sabe cubrirse las espaldas.

Quiero reclamar que, según el técnico de 2023, por acumulación de Dioxido, mi familia pudo correr peligro, y quiero reclamar que esa empresa no está cualificada para hacer nada, y además que el servicio de atención al cliente de Totalenergies, es penoso, y son personas sin empatía, que solo saben guardar sus espaldas y cubrirse a través de papelotes firmados.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Decir que yo sé que se van a salir sin indemnización alguna hacia mi persona, porque no vamos a llegar a ningún arbitraje ni acuerdo de conciliación, ya que yo no sé con quién debo hablar, y ellos no me van a llamar, y porque les da igual, ya que les sale mejor decir que no hacen nada y decirme que vaya a juicio, y por supuesto, quien puede ir a juicio con una multinacional, que tiene un bufete de abogados, y que yo no tengo capacidad para ganar...es imposible.

Sé que va a pasar eso, pero, no obstante, yo sigo insistiendo que esto es así, que así fue como pasó, y que gane o no, yo sé que moralmente y en la verdad de las cosas, yo tengo la razón, porque estaba ahí cuando pasó, y porque a mí la verdad que no me gusta perder el tiempo, contando historias que no voy a ganar.

Yo solicito que [REDACTED], me pague una indemnización por todo esto de entre 1.000 euros y 5.000 euros, porque han sido una basura de compañía...y porque todo el trajín que esto lleva, más el riesgo que pusieron en mi familia, bien lo merece.

- Aparte en la La segunda parte es que ellos me están contestando lo mismo, a través de email, y por supuesto se desentiende en el aspecto de la súper factura que me cobraron, y ya sé que ellos tienen la facturación sacada de un contador en mi vivienda, el asunto, es que estábamos en un mercado que era más caro que el regulado, y [REDACTED] nunca nos sugirió que nos fuéramos con [REDACTED] empresa regulada de su grupo, más barata, dado que las eléctricas son unas abusadoras, y una verdadera vergüenza para esta sociedad, y se han estado lucrando con el dinero de una familia humilde y trabajadora, y nadie hace nada para evitarlo, cuando se les debería obligar a ello. La factura que pagué de más de 400 euros, y tuve que ingeniármelas para llegar a final de mes, pero parece que eso no importa mucho...solo importa cuando no tienes nada, y te dan todo, pero a los que vamos justos, se nos quita lo poco que hemos ahorrado. O sea que no estoy de acuerdo en lo de que la facturación emitida es correcta, no es correcta, porque no se puede permitir que cobren eso, y que deberíamos estar todos en [REDACTED] inmediatamente que crearon su empresa...y no se nos ha avisado, y se nos ha engañado, pero si, lo cobrado corresponde a lo que había que facturar, ostras que lumbreras, los de atención al cliente de [REDACTED].

Sobre este punto me da igual, que me den indemnización o no...sé que nada tengo que hacer. Quiero terminar diciendo que ya no estoy con ellos, me he ido a otra compañía, primero me cambié a [REDACTED] que es de ellos, pero ahora ya me he ido a otra que no es de ello. También que ganar esto o no, es relevante, en el sentido de que el mundo sería más justo y mejor si ellos reconociesen su error, si fueran buenos ciudadanos, que se implican con las personas y con sus clientes, pero es muy probable que eso no suceda y es una verdadera pena que esto suceda así. Les agradezco su ayuda, y que buen País seríamos si de verdad a estas empresas se les obligase a funcionar, igual que a las pymes y a los autónomos, pero ya sabemos que las eléctricas están llenas de puertas giratorias, y son intocables".

En su escrito de 4 de abril de 2024: A la carta con expediente EXP.-21-ARBC-07758.5/2023 y ASUNTO: ALEGACIONES PARA AUDENCIA. En la que declaran que no tienen culpa alguna, y que yo firmé todo y dije al técnico que tenía que hacer, quiero decir lo siguiente. 1-Yo cuando viene alguien a arreglar algo de lo que no sé, como se puede imaginar, acepto lo que me dice, no le digo lo que tiene que hacer, porque si no, lo haría yo, y ni soy ingeniero ni nada, ni voy a u restaurante, a decir cómo debe hacer el cocido, ustedes saben que esto es así, pero al tener mi firma, yo no puedo hacer nada, y he caído en la vieja trampa de que mi firma valida su caso, y así están exentos de culpa, esto, por un lado. 2-Pero por otro, viendo que van a ganar, porque tienen mi firma, pero que saben que tengo razón, y que si yo siguiera esto a un juzgado, al final ganaría, ¿por qué ganaría? pues porque nadie dice a un técnico lo que tiene que hacer, si no sabe de ese tema, y aquí hay un trabajo mal realizado, y por eso ustedes, como no pueden declarar que llevo razón, ya que sería un tema muy muy serio, que les podrían meter mano...pues me dicen que me van a pagar 160,34 euros, de que no vinieron en 2022, y porque no lo hicieron antes, me pregunto yo, o sea me debían dinero y no me lo devuelven, jajá, claro claro, ustedes lo que pasa es que me quieren callar, y encimar ahorrarse la mitad de lo que pido. 2 Miren si de verdad reconocieran que lo hicieron mal, y que hay técnicos que no hacen la inspección, estarían en un lío muy serio,



Comunidad de Madrid

puesto que es de traca que vayan revisando calderas, sin abrirlas, es para ir a juicio y que metan a la cárcel a alguien, con lo serio que es una caldera no revisada... Yo sé que tengo razón, yo sé que no he vencido, ni convencido, pero se que también, una pequeña batalla, porque quien sabe leer entre líneas, sabe que lo que me dan es para que me calle. Así que como dijo Camilo José Cela, "Prefiero un bombón a medias que una mierda para mi solo", así que acepto los 160,34 euros, y adjunto mi certificado de titularidad bancaria para que procedan al pago y dejemos todo esto de lado.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: ANTECEDENTES DE HECHO Que, el reclamante suscribió un contrato de gas y de servicio de mantenimiento Facilita con [REDACTED] para el inmueble sito en la calle [REDACTED]. El contrato de gas estuvo en vigor desde el 22/12/2019 al 21/02/2023 y el contrato de servicio [REDACTED] desde el 20/12/2019 al 21/02/2023. Que, el reclamante plantea su reclamación en relación con el servicio [REDACTED] contratado alegando que la única revisión de la caldera que se hizo correctamente fue en 2023. Por este motivo, insta se le devuelvan 300 €. Que, tras analizar los hechos objeto de controversia, [REDACTED] manifiesta lo siguiente, ❖ En 2020 se generó Orden nº [REDACTED] revisión de caldera, sin embargo, el cliente solicitó expresamente no desmontar la carcasa de la caldera y así se reflejó en el parte de trabajo que se adjunta firmado por la parte reclamante. Por este motivo, el técnico de la empresa colaboradora comprobó el monóxido y la estanqueidad de la misma atendiendo a la pretensión del cliente. ❖ En 2021 se generó la Orden nº [REDACTED]. En esta ocasión, el reclamante se opuso a desmontar la cámara de combustión para la limpieza de los quemadores tal y como se refleja en el parte de trabajo aceptado por la parte reclamante. En 2022 se generó la Orden nº [REDACTED]. La revisión de la caldera no pudo efectuarse porque el cliente indicó que no iban a estar en el inmueble por motivos personales. ❖ En 2023 se generó la Orden nº [REDACTED] en la que se llevó a cabo la revisión de la caldera íntegramente ya que esta vez así lo permitió el reclamante. Por ello, no hay observación alguna en el parte de trabajo firmado por la parte reclamante. Que, por tanto, en el caso que nos ocupa, la Empresa Colaboradora del Servicio Facilita de [REDACTED] actuó correctamente todos los años accediendo al inmueble del reclamante para efectuar la revisión de la caldera, sin embargo, por petición del reclamante, en los años 2020 y 2021 el mismo no permitió realizar determinadas actuaciones en la caldera tal y como figura en los partes de trabajo que se adjuntan al expediente siendo en 2023 cuando el reclamante permite la revisión de la caldera íntegramente sin objeciones. Por otro lado, en el año 2022 no fue posible realizar la revisión por ausencia del consumidor. Así pues, por este motivo y en aras a alcanzar una mediación con la parte reclamante [REDACTED] propone abonarle 160,34 € correspondiente con las cuotas del Servicio [REDACTED] emitidas en el año 2022. En caso de aceptación precisamos nos facilite un número de cuenta bancaria en el que efectuar el ingreso. De conformidad con los argumentos previamente expuestos, no cabe estimar la devolución del total de 300 € ya que ha quedado suficientemente acreditado que las revisiones se han realizado cada año en cumplimiento de su contrato de mantenimiento. Asimismo, el reclamante no aporta ningún informe ni prueba documental al respecto que pueda acreditar o validar su argumento. En este sentido, es necesario traer a colación el art. 217 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil "cada parte debe de acreditar los hechos en los que fundamenta sus pretensiones", es por ello, que no se estima su pretensión. Que, el reclamante no tiene vínculo contractual y está al corriente de todos sus pagos. En virtud de lo expuesto, SOLICITA AL ÓRGANO ARBITRAL DESIGNADO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE MADRID, que admita este escrito y, tras los trámites legales y de conformidad a lo expuesto, traslade la propuesta de mediación planteada al reclamante y si este acepta, nos lo comunique de inmediato para su efectiva aplicación y al mismo tiempo desestime la pretensión de 300 € por no haber efectuado las revisiones mencionadas ya que queda acreditado mediante los partes de trabajo que cada año se acudió a la vivienda para llevarla a cabo con los inconvenientes reseñados anteriormente y sin que exista prueba en contrario por parte del reclamante.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y en concreto el escrito del reclamante de fecha 4 de abril de 2024, en el que manifiesta aceptar la oferta de la mercantil con respecto a la devolución de 160,34 € de las cuotas del servicio del año 2022. Dichas manifestaciones se recogen en este LAUDO CONCILIATORIO.

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.

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, 05 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL