



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09971.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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 comunicada la incidencia que tenía con la vitrocerámica, la cual era, que en situaciones especiales, fallaba uno de los calentadores. Se recibe la visita del un técnico que aunque no puedo ver el fallo, pero procedió a desmontarla totalmente y cuando volvió a montarla, dejó de funcionar, argumentando que la causa es la falta de mantenimiento.

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 dejen la vitrocerámica como estaba antes de su intervención que funcionaba correctamente, o en su defecto indemnización reseñada, 400 €, para la reposición de aparato para parecidas características".

En su escrito de 15 de diciembre de 2023 refiere:" En base a contrato de [REDACTED] contratado con mencionada Compañía, el pasado mes de marzo, solicite servicio de revisión de placa Vitrocerámica por fallo intermitente (todos los calentadores encendidos), era tan intermitente que en los varios intentos que hicimos para poder ver la incidencia no conseguimos que hacerla fallar, no obstante, esta persona procedió al desmontaje total de la misma. Después de limpiar de forma inadecuada un poco de grasa sólida que había sobre la base en la entrada de aire del ventilador, que para nada afectaba a circuitos, conectores o componentes, (recuerdo que funcionaba correctamente), procedió al montaje comprobando que no funcionaba, después de algunas consultas volvió a desmontar de nuevo, procedió a revisar lo que había hecho y ya bastante nervioso volvió a montar continuando los mismos errores, tras hacer nuevas consultas telefónicas e intentos de puesta en marcha sin conseguirlo, marchó con rapidez sin dejar documento de su visita y solicita: Volver a la situación que estaba antes de la intervención de esta persona, es decir, reparación de la Vitrocerámica dejándola como estaba o reposición de la misma".



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Con fechas 03/04/2023 y 18/05/2023 procedimos a dar contestación a la reclamación presentada por D. [REDACTED] en relación a la avería acontecida en el suministro eléctrico que afectó a la vitrocerámica.

Adjuntas les remitimos copia de los escritos enviados al titular, para que consten a los efectos oportunos. (Anexos 1 y 2)

Así mismo, tal y como indicamos en los escritos citados, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED]

En este sentido, nos han comunicado que verificaron el aparato y detectaron daños en el módulo. Informamos que no tenían disponibilidad de material. El aparato tenía falta de mantenimiento.

Por otro lado, nos han facilitado fotografías del interior de la vitrocerámica en las que se puede observar el estado de la misma (**Anexo 3**). Nos han indicado que el líquido provoca que se mojen los componentes electrónicos y los daños, pudiendo provocar cortocircuitos internos y que deje de funcionar.

En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED], ha sido la correcta y no queda dentro de la cobertura de su contrato con [REDACTED]

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje.

En su escrito de 11 de marzo 2024 refiere: "Tal y como les indicamos en nuestro escrito de fecha 23/11/2023, recabamos información de los Servicios Técnicos de [REDACTED]

y nos comunicaron que verificaron el aparato y detectaron daños en el módulo. Así mismo, le informaron que no tenían disponibilidad de material y que el aparato tenía falta de mantenimiento.

Por otro lado, nos facilitaron fotografías del interior de la vitrocerámica en las que se podía observar el estado de la misma, las cuales ya anexamos al escrito anterior. Nos han indicado que el líquido provoca que se mojen los componentes electrónicos y los daños, pudiendo provocar cortocircuitos internos y que deje de funcionar. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles de nuevo que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED]

[REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED], ha sido la correcta y no queda dentro de la cobertura de su contrato con Iberdrola".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado por la mercantil el mal uso de la vitrocerámica por el cliente, máxime cuando antes de su intervención funcionaba en parte, pero después dejó de funcionar de forma total.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y ajustándonos a los precios de mercado y al tiempo transcurrido desde la adquisición del producto, la mercantil debe proceder al abono de 350 € al reclamante. Dicho importe debe hacerse efectivo en el plazo de cumplimiento para la ejecución del Laudo y no debe exceder de un mes.

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, 05 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area for Vocals]

[Redacted signature area for Vocals]