



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10765.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de mayo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

En noviembre contacté con esta mercantil, con la que tenía contratado el servicio de mantenimiento de mi caldera mixta de gas de marca [REDACTED], toda vez que tenía una avería. En fecha 28/11 acudí a mi domicilio un técnico (número de solicitud [REDACTED]), número de instalador 1004, que sustituyó la válvula de gas al día siguiente; abonando un importe de 325,49 euros, según copia del recibo que se adjunta, volviendo a fallar al día siguiente, por lo que acudí nuevamente el día 1/12 el técnico, quién procedió a retirar nuevamente la válvula de gas, sin ofrecer mayores explicaciones.

Tras contactar con dicho técnico para pedirle explicaciones, me indicó que puesto que se trataba de una avería electrónica, debería contactar directamente con el fabricante, es decir, con [REDACTED] para que procediesen a su reparación y que por tanto, procedería a devolverme vía Bizum, el importe que pagué en concepto de reparación, ya que no se había producido la misma.

Lo cierto es que a día de hoy, no recibí dicho importe y me vi obligado a requerir a [REDACTED] para que el día 5/12 procediese a reparar la avería de mi caldera, ascendiendo a un coste total de 188,05 euros, correspondiendo 139,5 euros, en concepto de mano de obra y disposición de servicio, cuyo coste tenía incluido en el seguro de mantenimiento de [REDACTED]

Habida cuenta de que se trata de una reparación defectuosa, que me está reportando importantes perjuicios, interpuse una reclamación, a la cual contestó esta mercantil, recientemente, vía telefónica, solicitándome el número de cuenta, para efectuar el abono de importe que aboné a [REDACTED], a lo que me opuse, toda vez que lo que reclamo es el abono del importe que pagué a esta mercantil, es decir, 325,49 euros, por una reparación totalmente defectuosa, toda vez que tuve que contratar una segunda reparación.

Asi mismo, sabiendo que la MO y el desplazamiento estaban incluidos en el contrato de mantenimiento y, habida cuenta de que el problema lo solventó definitivamente [REDACTED], solicito

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

por tanto, el importe abonado a esta marca por estos conceptos, al estar incluidos en el contrato de mantenimiento de Iberdrola y que ascienden a 139,38€

Pretensiones: Procedan al abono por importe de 325,49 euros que pagué por la reparación realizada en fecha 29/11/22, de mi caldera de gas, teniendo en cuenta que fue totalmente defectuosa, al no solventar la avería de mi caldera. Así mismo, me reintegren del importe abonado a [REDACTED], la parte facturada en concepto de mano de obra y desplazamiento por un importe de 139,38€, al estar estos conceptos incluidos en el contrato de mantenimiento de Iberdrola.

En consecuencia, debe abonarme un total de 464,87 euros.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

La resolución de esta reclamación depende de los Servicios Técnicos de [REDACTED]

Por ello, el 01/09/2023 nos hemos puesto en contacto con los mismos y les hemos trasladado que [REDACTED] solicita devolución del importe abonado en concepto de reparación.

Una vez tengamos respuesta de los mismos, contactaremos con Uds. lo antes posible y les daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de los Servicios Técnicos.

La **empresa reclamada** aporta nuevo escrito alegando:

Con fecha 04/01/2023 y 12/04/2023 dimos contestación a las reclamaciones presentadas por D. [REDACTED] en relación a la avería acontecida en el suministro de gas.

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

Así mismo, les informamos que hemos recabado de nuevo información de los Servicios Técnicos de [REDACTED]

En este sentido, nos han indicado que acudieron al domicilio el 31/10/2023, rectificaron la salida de humos y dejaron en funcionamiento. Además, se han puesto en contacto con [REDACTED] y les ha comunicado que está todo solucionado

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.

La **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante manifestando:

Hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], en la que nos indican que tras las diversas conversaciones mantenidas con [REDACTED], llegaron al acuerdo de que se le devolvía el importe de la reparación efectuada por los Servicios Técnicos de [REDACTED]. (325,49 €) y que la factura del SAT se hacía cargo [REDACTED]

En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por [REDACTED]



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando: estoy conforme con el abono efectuado por [REDACTED] de 325,49€ y por tanto considero resueltas mis pretensiones.

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 emitir **LAUDO CONCILIATORIO** habiendo resuelto el conflicto entre las partes mediante el reembolso por la empresa reclamada a la parte reclamante de la cantidad de 325,49 €, correspondiente a la factura de la reparación que no fue satisfactoria, habiendo manifestado ambas partes que dan por resuelto el conflicto.

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL