



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12656.3/2023

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 reclamación que puede resumirse en que en la revisión de noviembre dicen que hay una obstrucción en el desagüe y que la caldera va mal por ello. Busca un fontanero que mete guía, cambia el codo para que no haya subida, pero el fontanero insiste en que no ve ningún problema. Sigue fallando, va otro técnico que prueba la caldera, y dice que si no es del desagüe puede ser la válvula del gas, que cambia un viernes, y a las 36 horas la caldera no funciona. Avisa el domingo, acude el miércoles otro técnico que no sabe nada del tema, y dice que teniendo la caldera más de 15 años (tiene 6 años) no merece la pena. Le pide que le descuente los 279,23 € en el supuesto de un nuevo arreglo, y se lo deniega y saca un catálogo de sus calderas. Solicita la devolución del importe cobrado puesto que no fue arreglada la avería, mareándole desde el primer día con distintas cosas sin llegar a una solución.

Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos, en el que concluye que no han solucionado la avería, ni han hecho por arreglarla, ni se han molestado en saber en qué condiciones realmente estaba la caldera, porque el desagüe no era el problema, la válvula no era el problema, y los años de la caldera no era el problema. Solicita la devolución de lo que le cobraron por no reparar la caldera y por estar dentro de la garantía que todo producto tiene.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que alega:

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

Por ello, el 09/02/2024 nos hemos puesto en contacto con los mismos y les hemos trasladado que [REDACTED] solicita devolución del importe facturado 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.



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta nuevo escrito en el que alega:

Con fechas 07/08/2023 y 23/08/2023 procedimos a dar contestación a la reclamaciones presentadas por [REDACTED] en relación a la avería acontecida en el suministro de gas.

Les remitimos adjuntas copias de los escritos enviados al titular, para que consten a los efectos oportunos. (Anexo)

Así mismo, con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro de gas, hemos recabado de nuevo información de los Servicios Técnicos de [REDACTED]

En este sentido, nos han indicado que en junio acudieron porque [REDACTED] comunicó que no le funcionaba la caldera. Revisaron el aparato y detectaron que si le volvía a fallar sería necesario sustituir la válvula de gas. Posteriormente, en el mes de julio tras nueva llama del titular, acudieron y explicaron a [REDACTED] que tenía defectuosa la válvula de gas. La sustituyeron y le indicaron que si volvía a fallar tendrían que sustituir la tarjeta electrónica, ya que verificaron que la válvula de gas que se había sustituido funcionaba correctamente y la entrada de gas en la vivienda también.

Tras nueva llamada del titular, acudieron de nuevo al domicilio, verificaron la incidencia y le explicaron que era necesario sustituir la tarjeta electrónica, no obstante, el titular declinó el presupuesto.

En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED] ha sido la correcta, manteniendo en todo momento informado al titular del estado de la caldera.

La **parte reclamante** contesta por escrito solicitando que continúe el procedimiento.

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 **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que se realizó un deficiente diagnóstico de la avería inicial, ejecutándose en consecuencia una reparación que no subsanó el problema, de manera que a los pocos días la avería persistía, por lo que la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante los 279,23 € correspondientes al importe de la reparación que no solucionó el problema.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL