



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13669.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [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.

D^a [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 08/10/2024:

"En enero de 2023, la empresa [REDACTED] instaló en mi domicilio una máquina de aire [REDACTED] (trifásica). La factura incluye el coste de la máquina y su instalación de la que se encargaron ellos. El 17 de julio de 2024 avisé de que el mando de pared no funcionaba, por lo que parecía que no llegaba suministro eléctrico. A pesar de que expliqué que no era un problema de la máquina y sí de la instalación, se me indicó que tenía que avisar al servicio técnico de [REDACTED] para que revisara la máquina y así lo hice. El 20 de agosto de 2024 el técnico vino a revisar la instalación y comprobó que era un problema en el cableado del mando (adjunto informe). Solicité a [REDACTED] que viniera a solucionar el problema. A día de hoy sigo esperando a que la empresa me preste el servicio al que tengo derecho por garantía de la instalación. No me llaman para concertar la visita y no me dan ninguna solución a pesar de mis múltiples correos y llamadas (adjunto correos). Han transcurrido casi tres meses sin que me hayan prestado servicio".

El 13/11/2024 la parte reclamante presenta escrito añadiendo que:

"Quiero añadir que también avisé en su momento a los instaladores de que el servicio técnico de [REDACTED] había detectado en su visita del 20 de agosto de 2024 una fuga de refrigerante que también notifiqué a los instaladores y que tampoco han solucionado. Ahora el control de la máquina muestra en la pantalla un error código UA-02, que al leer el manual de instrucciones del fabricante como "códigos de error cuando la instalación de la unidad exterior no se ha realizado correctamente" el error se identifica como la unidad exterior e interior son incompatibles. Dado que el instalador no me atiende, he hablado con el servicio técnico de [REDACTED] que me dicen que creen que puede deberse a esa fuga de la que avisaron. Valoran la sustitución del refrigerante en torno a los 500 €".



Comunidad de Madrid

Solicitudes:

"Pido que la empresa [REDACTED] acuda a mi domicilio y realice los trabajos necesarios para solucionar la avería en la instalación deficitaria y dejar en funcionamiento el mando que da servicio a la máquina en el salón de mi domicilio".

"Quiero que la empresa instaladora revise y solucione la fuga de aire en la unidad exterior. Avisada en agosto de 2024 y aún sin atender. Y quiero que se haga cargo de la sustitución del refrigerante que sea necesaria para dejar la carga lista. Obviamente, cuanto más tiempo pasa más refrigerante se pierde, más costoso es su sustitución y mayor riesgo de daños sufre la máquina".

La parte reclamante aporta:

- Factura emitida por la empresa [REDACTED] nº A2023/0192 de fecha 16.02.2023, cliente [REDACTED], de compra de una máquina [REDACTED] (trifásica), más mano de obra instalación conductos, línea frigorífica y emboquillado con conducto existente, por un total de 5.856,40 €, pagada.
- Informe emitido por [REDACTED] (servicio técnico oficial de [REDACTED]) de la intervención realizada el 20.08.2024. La avería que informa la reclamante es "no funciona mando", "operaciones realizadas: verificar tensiones, no enciende el mando, medir salida tensión de unidad interior, no llega tensión al mando, se verifica continuidad en el cableado y no da, se pone un cable externo por orden del cliente para dar servicio, se comprueba el funcionamiento y es correcto. Resto de aceite en tuerca 5/8 unidad exterior, posible fuga. Llamar al instalador para su revisión". No se le cobra ningún importe.
- Correos electrónicos enviados a la empresa reclamada solicitando solución a la avería en la instalación. El hilo de correos empieza el 17.07.2024, continúa el 20.08.2024 y el último aportado es del 23.09.2024.
- Correo electrónico remitido por la reclamante a la empresa reclamada de fecha 13.11.2024 en el que comunica la avería de la posible fuga de refrigerante.
- Correo electrónico remitido por la reclamante a la empresa reclamada de fecha 30.09.2024 en el que indica que la fecha de instalación es el 28.12.2022 y que el 23.01.2023 "se vuelve a ir ya que hubo una avería y queda instalada de nuevo (definitivamente)".
- Captura de pantalla de lo que parece el manual de instrucciones del aparato donde se observa, en relación con los "códigos de error durante la ejecución de una prueba de funcionamiento", que el código UA se refiere a "la unidad exterior y la unidad interior son incompatibles".

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 presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 03/06/2025 en el que comunica que "quisiera notificarles que la empresa reclamada me prestó ya el servicio requerido por lo que entiendo que no es necesario continuar el procedimiento".

La parte reclamada no presenta alegaciones a la audiencia, no constando respuesta alguna en el expediente.



Comunidad de Madrid

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 **NO ENTRAR A CONOCER** puesto que, si bien la reclamante manifiesta que la empresa reclamada le ha prestado el servicio requerido, no aclara la solución acordada, no existiendo contestación alguna en el expediente por parte de la empresa reclamada, no teniendo este Colegio datos suficientes para poder emitir un laudo estimario o no de las pretensiones de la reclamante, quedando expedita la vía judicial.

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, 17 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]