



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13706.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:**

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano 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 fecha 08/10/2024:

"El pasado día 1 de julio, llamo a Sat Madrid como servicio técnico oficial de [REDACTED], tal y como figura en su página Web sin realmente serlo, algo confirmado por [REDACTED] para solicitar asistencia para la reparación de una nevera marca [REDACTED] modelo Americano, indicando que la avería que presentaba era que la parte de nevera no enfriaba correctamente, mientras que la parte del congelador aparentemente si congelaba. Se acordó que un técnico de su empresa se pasaría el día 5 de julio en horario de 11 a 13 horas. El día 5 de julio se personó en el horario acordado un técnico en mi domicilio, sito en la Calle [REDACTED] revisó la nevera e informó que debía pedir una pieza que no estaba seguro si estaría disponible en el almacén, estableciendo así el diagnóstico de la avería en que el "damper" no funcionaba correctamente y que había que sustituirlo indicando que el presupuesto era 288€ más IVA, lo que dejó reflejado en una hoja de reparación con membrete de Sat Madrid. El técnico me comunicó que llamaría la semana siguiente para confirmar la disponibilidad de la pieza. El miércoles 10 de julio, recibo la llamada en la que me informa que la pieza ya estaba disponible y el técnico acudió de nuevo a mi domicilio para instalarla ese mismo día por la mañana. Una vez instalada la pieza "damper" indicó que debía esperar 24 horas para que la nevera se estabilizara y funcionara correctamente. En la misma hoja de asistencia, el técnico relleno el importe y el IVA y totalizó, reflejando un importe total de 348,48 €, pague en efectivo y solicite la factura correspondiente, indicándome que debía llamar a la empresa para solicitarla. Sin embargo, después de pasadas 24 horas, la nevera seguía presentando el mismo problema. Ese mismo día, solicite la factura correspondiente al servicio prestado, y me indicaron que la empresa disponía de un tiempo para remitirla y que no tenía por qué hacerlo inmediatamente y que por tanto tardarían unos días en hacerla llegar. Pero nunca se ha recibido la factura, aunque sí que me han cobrado el IVA correspondiente, lo que supone una infracción fiscal por incumplimiento de la obligación de facturación del artículo 201 de la Ley General Tributaria. Como la nevera seguía sin funcionar, pasadas las 24 horas indicadas se volvió a llamar para comunicar que la nevera seguía sin funcionar correctamente. La empresa comunicó que el técnico se volvería a poner en contacto conmigo. El viernes 12 de julio, el técnico se puso en contacto y volvió al domicilio. Desmontó todo el congelador y comentó que había hielo taponando una parte

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

que impedía el correcto funcionamiento del electrodoméstico. Procedió a eliminar el hielo y volvió a montar el congelador, pero la nevera continuó sin funcionar adecuadamente. El lunes 15 de julio, contacte nuevamente con su empresa para informarles que la nevera seguía con el mismo problema, y me indicaron que el técnico me llamaría ese mismo día o al día siguiente para resolver definitivamente el problema. Sin embargo, no recibí ninguna llamada y, cuando intente comunicarme con ellos, no obtuve respuesta ninguna. Debido a que ya no contestaban a mis llamadas, decidí enviar a través de un abogado un burofax a la empresa con todo lo ocurrido y exigiendo la devolución de lo pagado, el día 26 de julio y que es recibido por la empresa el día 29 de julio. Teniendo en cuenta que agosto se considera administrativamente inhábil, esperé el mes de septiembre para obtener una respuesta. Dado que esta no se ha producido, se inicia la presente reclamación. Se ha solicitado a la empresa que finalmente reparo la nevera (██████████), un informe de la reparación, que aporte junto con este escrito y en el que indican que la avería era consecuencia de fuga de gas refrigerante.”

Solicitud: “La devolución íntegra de lo pagado por la reparación de Sat Madrid, por importe de 348,48€. La empresa a la que se reclama, está adherida al sistema de arbitraje, por lo que se solicita la intervención del mismo en caso de negarse al pago de lo reclamado, procediendo a emitir en ese caso, el Laudo correspondiente”.

La parte reclamante aporta: Hoja reparación servicio técnico SAT Madrid. Burofax enviado a SAT Madrid. Justificante de entrega Burofax. Web SAT Madrid como Servicio técnico oficial ██████████. Informe de intervención en ██████████

A la parte reclamada se dio traslado de la solicitud de arbitraje y fue invitada a proponer una solución consensuada que pusiera fin al conflicto, compareciendo por escrito de fecha 19/02/2025 manifestando que:

“En contestación a la reclamación de DON ██████████ sobre la intervención de la nevera en la Calle ██████████, manifestamos desde SAT Madrid nuestra conformidad respecto a realizar la devolución del cien por cien de la reparación. Únicamente alegar que cambiamos el damper, pero la empresa colaboradora ya no trabaja con nosotros. Quedamos a la espera de que nos indiquen el procedimiento a seguir para efectuar dicha devolución”.

La parte reclamante presenta escrito de 17/03/2025 en el que manifiesta que:

“1.- Que habiendo manifestado la parte contraria, conformidad con nuestra reclamación, deseamos la continuación del procedimiento para la devolución solicitada.
2.- En base a ello y tal y como se requiere, aporto a este escrito Certificado de Titularidad de cuenta bancaria, a efectos de recibir la devolución”. Aporta certificado bancario de titularidad a su nombre de la cuenta bancaria donde se tiene que hacer el abono de la cantidad reclamada.

La parte reclamante presenta escrito de 02/06/2025 en el que manifiesta que: “Si efectuaron el ingreso de la cantidad reclamada”.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD**,

Ante las manifestaciones de las partes y la documentación aportada al expediente, se acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes en los términos antes expuestos, dando por terminadas las actuaciones arbitrales con respecto a los puntos acordados.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, si no se ha cumplido ya, será de **TREINTA DÍAS** a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.