



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14845.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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:

Reclamo por la avería de lavavajillas, al quedar cubierta por un servicio de protección eléctrica del hogar y departamento de asistente hogar, abonando unos 8 euros al mes desde hace muchos años.

Solicito que la empresa aporte facturas desde 2022 y los 350 € prometidos por no arreglar el lavavajillas.

LA EMPRESA RECLAMADA, presenta escrito mediante el que realiza las siguientes manifestaciones:

En contestación a su escrito con fecha 02/12/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED] – MADRID, les informamos de lo siguiente.

El 24/09/2024 se dio contestación a la reclamación trasladada por la OMIC-AYUNTAMIENTO DE MADRID con expediente SEL003-510-2024-07714 en representación [REDACTED]

Tal y como informó en ese momento, se recabó información de los Servicios Técnicos de [REDACTED] con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro eléctrico ubicado en C/ [REDACTED] – MADRID.

Nos indicaron que el 21/09/2023 acudieron a la vivienda de Dña. [REDACTED] a revisar su lavavajillas, comprobando que no presentaba ninguna avería y que la misma se encontraba en la llave de entrada del agua, por lo que debía contactar con un fontanero de su elección.

Además, el lavavajillas tenía una antigüedad de 20 años, por lo que en el caso de hubiera presentado una avería cubierta dentro del condicionado del servicio, a éste no le hubiera correspondido pago por sustitución por dicha antigüedad, pues esta sólo corresponde a los aparatos que tengan una antigüedad inferior a 11 años.



Comunidad de Madrid

Se adjunta en Anexo 1 copia de dicho escrito, para que sirva a los efectos oportunos.

En base a lo anteriormente expuesto, no podemos hacernos cargo de la reclamación de Dña. [REDACTED] dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED] ha sido la correcta.

Asimismo, tras la petición de Dña. [REDACTED] se adjunta en Anexo 2 las facturas emitidas en el contrato referenciado a partir de mayo del 2022

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esta Junta Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral

EL RECLAMANTE reitera sus anteriores alegaciones.

La empresa reclamada mediante escrito de fecha 31/03/2025 presenta alegaciones para audiencia, y expone

Con fecha 19/12/2024 se dio contestación a la reclamación anterior de Mediación con expediente 21-ARBC-14845.2/2024. Se adjunta copia de dicho escrito como Anexo 1, para que sirva a los efectos oportunos.

Tal y como se indicaba en el anterior escrito, se ha recabado información del Servicio Técnico responsable con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro eléctrico ubicado en C/ [REDACTED] – MADRID, indicándonos que el 21/09/2023 acudieron a la vivienda de Dña. [REDACTED] a revisar su lavavajillas, comprobando que no presentaba ninguna avería y que la misma se encontraba en la llave de entrada del agua, por lo que debía contactar con un fontanero de su elección.

Además, el lavavajillas tenía una antigüedad de 20 años, por lo que en el caso de hubiera presentado una avería cubierta dentro del condicionado del servicio, a éste no le hubiera correspondido pago por sustitución por dicha antigüedad, pues esta sólo corresponde a los aparatos que tengan una antigüedad inferior a 11 años. Se adjunta al presente escrito copia de las condiciones específicas del Servicio Protección Eléctrica Hogar como Anexo 2. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación de Dña. [REDACTED] dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED] ha sido la correcta. 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.

Por parte de la reclamante se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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

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



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: **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante no procediendo el reintegro de la cantidad solicitada en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que reclama a la empresa por la avería de su lavavajillas, al tener incluido en su contrato un servicio de protección eléctrica del hogar y departamento de asistente hogar, por el que abonaba 8 euros al mes. Se comprueba en la facturación que consta en el expediente, que ese concepto se incluye y su importe es el que señala la interesada. Menciona la reclamante que el 17 de enero de 2024 se cambió de compañía por una serie de razones, siendo esta gestión posterior a la fecha de los hechos relatados.

La empresa reclamada manifiesta que tras recibir el aviso de la clienta, envían a un técnico a su domicilio para hacer las comprobaciones oportunas, verificando que el electrodoméstico no presentaba ninguna avería, que el problema estaba en la llave de entrada del agua- fontanería- y que además tenía una antigüedad de 20 años.

La reclamante en ningún momento niega la antigüedad del lavavajillas y tampoco justifica la intervención de un profesional (fontanero) que confirmase la existencia o inexistencia de otro tipo de problemas en la llave de entrada.

La empresa aporta copia de las Condiciones específicas de protección eléctrica del hogar, estableciéndose en la cláusula 1.1.2 que *En electrodomésticos de cocina con una antigüedad menor o igual a 10 años() quedan cubiertos los costes de desplazamiento, mano de obra piezas e impuestos necesarios para la reparación de las averías* y respecto del pago por sustitución se aplica la cláusula 1.1.6 en la que se recoge: *En el caso de que la reparación no sea posible por una causa justificada (por ejemplo, por falta de piezas de repuesto) el cliente tendrá derecho a recibir el pago por sustitución.....() el pago por sustitución estará limitado a electrodomésticos de cocina con una antigüedad menor o igual a 10 años..”*

Por todas las razones expuestas no procede atender la solicitud de la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]