



LAUDO ARBITRAL

SERVICIO DE REPARACIÓN

N/R.: 02484/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 14 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de AS.DE EMPRESARIOS DE FONTANERIA SANEAMIENTO GAS CALEFACCION CLIMATIZACION ELECTRICIDAD MANTENIMIENTO Y AFINES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que solicitó presupuesto a la empresa reclamada para la reparación de la caldera, y el técnico diagnosticó un fallo en la bomba de agua, proponiendo la sustitución de la misma con un presupuesto de 330€+iva. Al día siguiente vuelve con la bomba de agua sin embalaje y con señales de ser de segunda mano (adjunta foto), la sustituye y da por terminada la reparación. Como el problema persiste igual, vuelve a llamar, el técnico se presenta a los tres días, determina que lo que falla es la membrana, acude al día siguiente para cambiarla, y emite nueva factura incluyendo dos desplazamientos, siendo la segunda reparación la que resuelve la avería. Solicita la devolución del importe de la primera reparación porque no era el problema que tenía la caldera, y aumentó el presupuesto de reparación de una caldera básica con seis años de antigüedad, y la devolución de los gastos de desplazamiento, puesto que fueron necesarios por no ser acertados sus diagnósticos y porque publicitan que las visitas y presupuestos son gratuitos (aporta copia de la publicidad). Reclama la cantidad de 447,70 €.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que el reclamante solicitó un presupuesto para el cambio de una bomba de agua, sin que se realizara un diagnóstico de la avería ya que según la señora que recibe al técnico, ya ha sido diagnosticada por su servicio de mantenimiento o seguro de hogar. Que la bomba que se instala no es de segunda mano, sino que estaba en stock en el almacén por ser una pieza que se sustituye habitualmente. Una vez instalada se comprueba el correcto funcionamiento dando por terminada la reparación. Posteriormente recibe aviso por un problema con el calentamiento del agua caliente independiente de la avería anterior puesto que la bomba de agua no tiene que ver con el calentamiento sino con el funcionamiento de la calefacción. En este caso sí se diagnostica la avería procediendo al cambio de un reloj y una membrana. Como deferencia no se cobran las 4 horas de mano de obra, y se factura 30 € del reloj, 60 € por la membrana, y dos desplazamientos que se realizaron por 40 €. Se repara la avería y se comprueba el calentamiento del agua caliente sanitaria.

La parte reclamante aporta un escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada,

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

manifestando que tras explicar al técnico el problema con el agua caliente realizó comprobaciones en todos los grifos de la casa, e hizo un diagnóstico confirmando que se trataba de la bomba de la caldera, y solicita desmontarla para llevársela y traer repuesto. En relación con la pieza de recambio no hay número de referencia, caja ni documento que acredite que es nueva y con garantía, y en la factura no aparece el concepto cambio de la bomba. Una vez que la cambia comprueba el funcionamiento con el agua caliente del grifo de la cocina, sin poner en marcha en ningún momento la calefacción, y no comprende porqué comprueba los grifos si dice que la bomba es para los radiadores. A la mañana siguiente el problema era exactamente el mismo, y cuando cambia el reloj y la membrana el problema se soluciona.

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 comparece a la audiencia, mediante representante, que reitera la reclamación, que consta por escrito en el expediente, y manifiesta que tenía un problema con el agua caliente y contactó con la empresa reclamada, el técnico acudió y le dijo que el fallo se encontraba en la bomba de agua, y que tenía que llevársela para traer otra. Cuando la cambió, abrió el grifo de la cocina y le dijo que ya estaba arreglada. Al día siguiente se dio cuenta que en el cuarto de baño, que está más alejado de la caldera, no había agua caliente, por lo que volvió a llamar, el técnico acudió, sustituyó la membrana y el reloj, y desde entonces la caldera funciona correctamente. Preguntada por el Colegio Arbitral sobre si contaba con otro presupuesto anterior, contesta que cuando le hicieron en junio la revisión obligatoria del gas, comentó el problema con el agua caliente, e indicaron que el problema era del equipo de agua con un presupuesto aproximado de 400 euros. Cuando llamó a la empresa reclamada solicitó el diagnóstico de la avería y el presupuesto. La bomba que le trajeron para sustituir tenía señales de estar usada, y el técnico le dejó en el domicilio la bomba cambiada, no así el reloj y la membrana. Finalmente manifiesta que las dos facturas están pagadas.

La parte reclamada aporta un escrito del técnico que realizó la reparación declarando que el cliente pidió telefónicamente un presupuesto para el cambio de la bomba, y cuando llegó al domicilio le mostraron el presupuesto de otros técnicos. La pieza se suministró con el embalaje original que quedó en el domicilio. Tras cualquier reparación que se realice en una caldera, se comprueban la función de agua caliente y calefacción. La avería que manifiesta en segundo lugar consistía en un enfriamiento del agua al cabo de algún tiempo usando el agua caliente, por lo que cuando realiza la comprobación no lo detecta al momento.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que de acuerdo con la publicidad aportada al expediente el desplazamiento era gratuito, y que si en la primera intervención el técnico hubiera realizado una comprobación más exhaustiva, podría haber detectado en esa misma visita que la avería persistía y requería el cambio de otras piezas. En consecuencia la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante la cantidad de **48,40 €(iva incluido)** correspondiente al gasto de desplazamiento, no procediendo el reembolso de más conceptos, al no estar acreditado que la bomba de agua que quedó en poder del reclamante no estuviera averiada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de octubre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX