



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 00916/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

XXX

**RECLAMADO:** XX

CIF XXX

En Madrid, a 13 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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 lo siguiente: la empresa XXX ha incumplido las condiciones del servicio de mantenimiento de gas natural en su domicilio, contratado con fecha 2 de septiembre de 2014, al no haber procedido a la reparación de la caldera de gas dentro del plazo máximo de reparación de un mes desde la fecha de aprobación del presupuesto por parte del cliente (16.10.2014), habiendo tenido que cubrir por su cuenta los costes de la reparación de la caldera (347,36 €) y estando al corriente los pagos del servicio de mantenimiento de gas hasta la fecha (38,96 €). Por ello, solicita el reintegro de los gastos de reparación de la caldera, asumidos por cuenta del cliente, que asciende a 347,35 €, la devolución de las cuotas abonadas por el servicio de mantenimiento de gas hasta la fecha, que ascienden a 38,96 € y la baja inmediata del servicio de mantenimiento de gas al incumplir las condiciones contractuales. Aporta documentación de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 17.09.2014 el cliente solicitó asistencia por avería de la caldera, indicó que se apagaba ocasionalmente y la tenía que resetear. El 18.09.2014 acudió el técnico y en presencia de la mujer del titular, comprobó que la caldera funcionaba correctamente y no se bloqueaba. Al no detectar ninguna anomalía, el técnico se marchó y al poco rato recibió la llamada del titular, indicando el error que daba la caldera y que la tenía que desmontar siempre. El técnico le indicó que realizadas las comprobaciones no detectó ninguna anomalía y que no podía hacer un diagnóstico. El cliente insistió en que tenía que haber esperado 30 minutos a que fuera al domicilio y

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

haber hablado con él directamente. La avería estaba citada a la hora que acudió el técnico y éste tenía una ruta hecha y evidentemente no podía volver en ese mismo día. Alrededor de las 19:00 horas, intentaron contactar con el cliente porque otro técnico tenía disponibilidad para acudir de nuevo a la vivienda. Sobre las 20:00 horas, el cliente devolvió la llamada y se citaron. Durante la segunda visita el técnico detectó la avería y dejó un presupuesto pendiente de aceptar por el cliente. El 16.10.2014, recibieron aviso indicando que el cliente aceptaba el presupuesto, pero el 20.10.2014, la solicitud se canceló al haber transcurrido los 30 días. El 07.11.2014 se generó otra solicitud de aceptación de presupuesto. Hasta el 19.11.2014 no recibieron el material. Con fecha 20.11.2014 el cliente indicó que no deseaba la reparación y que lo arreglaría por su cuenta, lo que ocasionó que no pudieron devolver la pieza. Consideran que la actuación del técnico es correcta. En caso de desear la baja en el servicio, lo debe solicitar en cualquier de los canales de Atención al Cliente. El reclamante presenta escrito de fecha 28 de mayo de 2015, en el que, en síntesis, manifiesta su voluntad de continuar con el proceso de reclamación, al no estar satisfecho con el escrito presentado por la empresa. El escrito es idéntico al presentada en la oficina de la OMIC. La empresa reconoce que el presupuesto fue aceptado el 16.10.2014, pero la solicitud se canceló el 22.10.2014, al transcurrir 30 días. Entre ambas fechas sólo existen cuatro días y no treinta, por tanto, la causa de cancelación no es imputable al cliente, quien realizó una nueva solicitud, entendiendo que el presupuesto de 16.10.2014 estaba vigente. Durante ese período de tiempo, la unidad familiar residente en el domicilio no tuvo servicio de agua caliente ni calefacción. El material fue obtenido el 19.11.2014, fuera del plazo estipulado en el contrato de mantenimiento de la caldera, razón por la que se vio obligado a correr por su cuenta con los gastos de la reparación. La empresa no ha prestado los servicios de mantenimiento. En todo momento ha intentado llegar a una solución de compromiso, por esa razón solicita que la empresa le abone 47,00 € en concepto de los gastos de reparación de la caldera (347,35 €) y a cuota completa del servicio de mantenimiento de la caldera (130,65 €) (8,78 €/mes x 12 meses x,121 (IVA))

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que está al día en los pagos por la cuota del contrato de mantenimiento suscrito con la compañía. Que en el caso concreto, al cabo de un mes de tener dicho mantenimiento, hizo uso de la póliza, disponiendo de un plazo de un mes para proceder a la reparación. Llamó a primeros de noviembre de 2014 y comprobó que la reparación había sido dado de baja por el sistema, lo que le hizo que tuviera que volver a solicitar una nueva reparación, días antes de expirar el plazo, sin embargo la reparación no se llevó a efecto, al entender la compañía que el plazo del más había transcurrido. Cree que se han incumplido las condiciones del contrato e incluso hace hincapié en que el precio que le dieron por la reparación, fue superior al que le cobró la empresa que al final le reparó la caldera. Por ello, se reitera en su pretensión,

por la que solicita que la empresa le abone 478 €, en concepto de los gastos de reparación de la caldera (347,35 €) y a cuota completa del servicio de mantenimiento de la caldera (130,65 €) (8,78 €/mes x 12 meses x,121 (IVA). El contrato de mantenimiento vence el 12 de septiembre de 2015, por lo que igualmente pide la baja inmediata del servicio de mantenimiento de gas al incumplir las condiciones contractuales.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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**, por lo que al apreciar que en el presente caso **la reclamada no ha observado las pautas inherentes a un adecuado cumplimiento del contrato de mantenimiento suscrito entre las partes, procede que le reintegre al reclamante el importe correspondiente a su coste, que se cifra en la cantidad de 130,65 € (8,78 €/mes x 12 meses + 21% (IVA))**, sin que se condene a la reclamante al pago de cualquier otra cantidad, y en concreto, a la de la reparación de la caldera, toda vez que ello supone un coste que, en todo caso, debe asumir el reclamante.

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.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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, 13 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX