



LAUDO ARBITRAL

N/R01215/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX
RECLAMADO: XXX
CIF XXX

En Madrid, a 22 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: llamó a XXX para arreglar su caldera, pues no calentaba demasiado el agua caliente. Fueron por la tarde dos trabajadores y cambiaron diferentes piezas, pero se fueron y la caldera siguió sin funcionar. Al día siguiente, fue una persona nueva y siguió cambiando piezas, al final funcionó, pero le cobraron 405,53 €. No le dieron presupuesto y le pusieron pegatinas en la caldera de su empresa sin su permiso. Al poco tiempo, la caldera siguió sin funcionar bien, llamó a otra empresa, pues no confiaba a XXX, y le dieron un presupuesto de 500 €, ante lo cual decidió cambiar la caldera, pero hasta entonces pagó 96,80 € y 36,30 € por un pequeño arreglo hasta que la cambió. Le dijeron que las piezas cambiadas por XXX funcionaban. Por ello, solicita la restitución del importe que le cobra XXX de 405,35 €, le cambian piezas que funcionan, le dejaron la caldera mal, y no le dieron presupuesto ni le informaron correctamente, como lo hizo la posterior empresa XXX diciendo que lo conveniente era cambiar de caldera.

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 el 9 de enero su caldera no funcionaba parcialmente, la calefacción funcionaba, pero no daba calor al cien por cien. Se presentaron dos trabajadores de la empresa XXX, cambiaron varias piezas y la caldera dejó de funcionar totalmente. Al hacerse tarde, regresaron al día siguiente, que llegaron otros dos trabajadores, uno de ellos, era el mismo que fue el día anterior y le cobraron 404,35 €, aunque le dicen que le tendrían que haber cobrado más y que si quería pagar menos, le quitaban el IVA, a lo que se negó. Realiza la reclamación por

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

teléfono, pidiendo hoja de reclamaciones, quedan en contestarle, pero sólo lo hacen cuando envía un correo electrónico. No le facilitan la hoja de reclamaciones y en su contestación le dicen que no tiene razón, por lo que es cuando presenta la reclamación a la OMIC de Villanueva de la Cañada. Pasan unos días y la caldera no va bien y deja de funcionar totalmente cada vez con más frecuencia, así que llama a un técnico XXX, pues no tiene ninguna confianza con XXX. La arreglan temporalmente y le cobran 36,30 y 96,80 €, pues el técnico le dice que para hacerlo bien tendrían que cobrar otros 400 ó 500 €, con lo cual le convendría evaluar poner una caldera nueva, pues cuesta un poco más de 1.000 €. Decide cambiar la caldera y se la instala un técnico de XXX, quien le dice, igual que el técnico de XXX que las piezas que le han cambiado funcionan. Ante ello decide hacer una segunda reclamación a la Dirección General de Consumo. Por tanto, solicita el importe íntegro que le cobraron, pues no se lo han arreglado bien y tuvo que pagar a otros técnicos y al final pagar otra vez para poner una caldera nueva.

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, si bien es cierto que no se ha podido llevar a cavo la garantía correspondiente a la intervención practicada por el reclamado, dado que el reclamado no acudió directamente a él, dirigiéndose a un tercero que nada tuvo que ver con la anterior actuación, y a mayor abundamiento la factura aportada, ni siquiera acredita que quien intervino con posterioridad fuera un servicio oficial, aunque igualmente resulta cierto que, de las alegaciones que figuran recogidas, entre la documentación que obra unida al expediente, se deduce, en concreto, que en un correo electrónico dirigido por personal de la empresa reclamada, se expresa que *“dos horas es un tiempo muy razonable para los trabajos que se han realizado en su caldera”*, cuando en la factura emitida el 10 de enero de 2015, figuran, por el contrario, 4 horas de trabajo, cuantificadas en un importe de 120 €, procede reconocer que el tiempo efectivo invertido por **el reclamado** es de dos horas, por lo que **debe devolver al reclamante la cantidad cobrada es exceso hasta las citadas 4 horas, que supone la cantidad de 60 €, más IVA (12,60 €), que totaliza la cantidad de 72,60 €**

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.

Previa 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, 22 de junio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX