

LAUDO ARBITRAL

(SUMINISTRO DE ENERGÍA)

N/R.: 04154/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

En Madrid, a 09 de marzo de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:XXX GUTIERREZ, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DXXX, 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: el 30 de abril de 2014 la empresa XXX le instaló una calderaXX modelo XXX y le empieza a fallar ese mismo día. El instalador fue más de seis veces y logró que funcionara más o menos bien, ya que seguía haciendo ruidos raros (le dijo que eran normales). Pierde un poco de agua, pero sólo unos días (estaba probando la calefacción). Cuando volvió a probar la calefacción, vio que seguía perdiendo agua y llamó a la empresa instaladora. Tras acudir más de seis veces le cambiaron unas piezas de dentro de la caldera y dejó de gotear un tiempo, pero volvió a gotear y se lo volvieron a arreglar varias veces hasta que pasó el frío y apagó la calefacción. Cuando volvió a poner la calefacción, sigue goteando, y llamó a la empresa instaladora ya que fueron ellos quienes la arreglaron, y le dijeron que no podían arreglarla otra vez, porque había que tocar la caldera y eso sólo podía hacerlo el servicio técnico oficial, que el instalador no tenía que haberlo hecho y que le tenían que haber dicho que llamase al servicio técnico oficial. Ha llamado al servicio técnico oficial y le cobran el desplazamiento, aunque esté en garantía, y si ven que alguien ha tocado la caldera, la garantía se anula. La empresa instaladora no le ha dado ninguna solución. Por ello, pide que XXX se haga cargo de la reparación o en su defecto, del coste de la misma. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 4 de enero de 2016, en el que alega, en síntesis, que esta entidad no tiene conocimiento de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

los fallos de la caldera el mismo día

de su instalación y no consta en su registro de incidencias. XXX. en ningún momento se ha desplazado hasta en seis ocasiones al domicilio del usuario, tal y como expone el mismo, dado que supone un coste de desplazamiento y mano de obra que el cliente no estaba dispuesto a asumir. No obstante, y sin perjuicio de los anteriormente expuesto, su empeño por mejorar día a día el servicio al cliente pasa por la satisfacción del mismo en relación a sus servicios ofertados y por ello, la solución que se ofrece a la controversia planteada es que por XXX, siempre y cuando la caldera no haya sido manipulada por terceros ajenos a la entidad, y se abonen los costes de desplazamiento y mano de obra por el cliente, se comprometen al cambio de cuantas piezas sean necesarias para el correcto funcionamiento del producto, ofreciendo un coste cero en dichas piezas. El reclamante presenta escrito de fecha 26 de enero de 2016, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la solución propuesta por XXX. ya que no reconoce haber venido a reparar la caldera después de pasados seis meses desde su instalación. A finales de noviembre de 2015 le dijeron que iría un técnico a mirar la caldera y tras hablar con el técnico y quedar en que le llamarían para reparar la caldera, efectivamente llamó alguien llamado Julio y le explicó que ellos no podían tocar la caldera por dentro, a pesar de que otro, llamado XXX, lo hiciese. Le dijo que sólo el servicio técnico puede tocar la caldera y no la empresa instaladora, y es el único que la puede arreglar. Le confirma que hay un registro de que XXX estuvo el año pasado y que XXX sólo puede firmar la garantía y hacer la puesta en marcha y le da un email para poner una reclamación a la empresa XX La llamó XXX y le dijo que no fue porque tenía que ser el Servicio Técnico (XXX) el que lo arregle, y que nadie ha tocado la caldera para que no ponga ninguna pega. El diciembre de 2015 le llamó XXX (responsable de calderas de XXX) para decirle que había hablado con XXX y puede que la caldera tenga un defecto porque ya habían cambiado dos veces la goma del fluxostato y sigue perdiendo agua. El primer cambio se hizo dentro del plazo de la garantía (6 meses) y el segundo fuera de plazo y no se le cobro desplazamiento ni mano de obra. Es consciente de que existen varios partes de trabajo de XXX. La solución que da es llamar al servicio técnico oficial porque ellos sí pueden arreglar la caldera o cambiar la pieza defectuosa. Por último, llamó XXX para que le explicara si él sabía que no podía tocar la caldera por dentro y le responde que hizo un curso para poder reparar calderas XXX y que buscará los partes de trabajo y se los mandara, pero primero tiene que hablar con XXX. Por ello, solicita el pago del coste de la reparación de la caldera ya que XXX no la reparó bien y sigue dando el mismo fallo, la pérdida de agua por el fluxostato.

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 desde el primer día tuvo problemas de ruido en su caldera. Fue el instalador y no fue capaz de solucionar el problema. Funcionaba el agua caliente, pero no la calefacción. Fue un instalador y lo arregló, pero el problema

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

volvió a surgir hasta tres veces más. El técnico que se personó en su domicilio, le dijo

que no podía tocar la caldera y que tenía que ser el servicio Técnico Oficial quien se encargaría de la reparación. La cuestión es que aunque está en garantía, no se hacen cargo, e insisten en indicar que si alguien ha tocado la caldera, no cabe aplicar la garantía.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante en ese acto y alega, en síntesis, que la caldera sólo se revisó, y no se cambió ninguna pieza. Duda que haya problema alguno en dar una solución, para que se pudiera gestionar la reparación que se necesitara con XXX. Ellos son vendedores e instaladores y lo que hicieron fue poner en marcha la caldera, luego tiene que ser el servicio técnico el que dé la conformidad con la instalación. Por ello, ofrecen el compromiso de que XXX se haga cargo de esta situación, para reparar lo que proceda, sin coste alguno, salvo que se detecte una manipulación exagerada o manifiesta, por lo que asumen gestionar a través del Servicio Técnico la reparación de la caldera sin coste alguno, eximiéndose de responsabilidades futuras, tras quedar acreditado que una vez realizada la reparación la caldera funcione correctamente.

El presidente del Colegio Arbitral da traslado al reclamante de este ofrecimiento, quien lo acepta.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes, consistente en el compromiso adquirido por la empresa reclamada a reparar, sin coste alguno para el reclamante, la caldera objeto de la reclamación**, siempre que se den las condiciones para que opere la garantía del aparato, con el cumplimiento de las prescripciones establecidas en el marco legal de la garantía que se aplica **sobre** los bienes muebles de consumo privado, habiéndose constatado que el personal de la reclamada prestó su asistencia como vendedor e instalador de la caldera XXX, modelo XXX en diversas ocasiones.

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.

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

Comunidad de Madrid

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, 09 de marzo de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.:XXX