



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 00149.3.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D. #####, 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. #####, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 el 7 de octubre de 2019 un técnico de la empresa reclamada acudió a su domicilio para realizar una diagnosis de caldera que presentaba algunas pérdidas de agua, y le dan un presupuesto de 750,20 euros. Al manifestar que le parecía mucho y quizás interesara comprar una nueva, y le contesto que su caldera era muy caro, los recambios muy caros y la revision 200 euros tiva, que purgaria los radiadores gratuitamente, y que la caldera podría funcionar entre 10 y 15 años mas. Acepto y pago por transferencia 375 euros de sefal, y solicitó el presupuesto desglosado que tardó en llegar a su correo. Quedd en que llamaria cuando pudiera estar en casa para que fueran a arreglarla, y a la mañana siguiente le estuvieron llamando insistentemente, cosa que le llamo la atención pues habitualmente no es así, parecía que tuvieran prisa en arreglarla y tenían las piezas de la tarde anterior a la mañana siguiente. Posteriormente pidió una nueva diagnosis a otro servicio técnico que no recomienda la reparación y respecto del vaso de expansión solo habla de rellenarlo de aire. Ante diagnósticos tan diferentes pide una otra diagnosis a un tercer servicio técnico que arreglo la caldera hasia la fecha cambiando grupillas y juntas por valor de 45 € y dos horas de trabajo, 175€+ iva. Solicita la devolución de 375 € menos el coste de la visita. La empresa reclamada aporta escrito el 11 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter el conflicto a arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que el aviso fue urgente y la cliente comunico que se hiciera una revision completa, limpieza y lo que mejor fuera para el aparato puesto que llevaba mucho tiempo sin hacer nada y era cierto porque presentaba resto de quemados, azufre y llama amarilla por mala combustion. No se le dijo que la caldera costase 4.000 euros ni que duraria 15 años ni se tardó una semana en mandar el presupuesto sino que lo solicito a los 15 días después de no atender las llamadas, y se le avisó que cuanto se encargaran las piezas ya no podía echarse atrás, y se pidieron urgentes en el reparto del distribuidor. Además firmo el conforme con las normas de la empresa la cual en que si el cliente se echa atrás perdera la paga y señal además de que recibia presupuesto antes de pagar. Discrepa de las diagnosis realizadas por los otros servicios técnicos. Tiene unas piezas de la parte reclamante que se nego a reparar a los 15 días después de solicitar rapidez. Adjunta lista de precios.



Comunidad de Madrid

la parte reclamante aporta escrito de fecha 3 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el servicio no se solicitó con urgencia, quien parecía tener prisa era la empresa, aceptó la diagnosis ante la exposición del técnico de lo cara que era la caldera y las piezas y que lo revisaría gratuitamente. Solicitó el presupuesto desglosado y lo enviaron el 15 de octubre de 2019 que no es el mismo que adjuntan con las alegaciones. Solicita la devolución de los 375 euros por un diagnóstico inadecuado y un trabajo no realizado. 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 aporta escrito en el que reitera su reclamación. La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 parte reclamante al considerar que en el presupuesto de fecha 7 de octubre de 2019 consta firmado con su conformidad, presupuesto que incluye expresamente que en caso de aceptación el cliente está obligado a abonar el 50% de la reparación como paga y señal, y en caso de anulación perderá la paga y señal. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Madrid, 04 de noviembre de 2020

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Madrid, 04 de noviembre de 2020



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo