



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. [REDACTED]

PRESIDENTE: D^a [REDACTED] con nombramiento de la Excm. Diputación Provincial de Sevilla

SECRETARIO: D. [REDACTED], que lo es de la Junta Arbitral.

RECLAMANTE: D. [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

ANTECEDENTES


En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla, sita en Casa de la Provincia, Plaza del Triunfo, núm 1, a 8 de marzo de 2023, se persona el árbitro único, acreditado y propuesto por la Administración Pública, D^a [REDACTED], para resolver sobre la controversia en equidad, objeto del expediente núm. [REDACTED] de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Excelentísima Diputación Provincial de Sevilla; al amparo de lo dispuesto en los artículos 57 y 58 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), la Ley de Arbitraje de 23 de diciembre de 2003 (Ley 60/2003), y el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero de 2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

A estos efectos las partes han sido citadas para celebrar el acto de audiencia y posteriormente dictar Laudo en la solicitud de arbitraje presentada por D. [REDACTED] frente a [REDACTED]

El convenio arbitral ha sido formalizado mediante la presentación de la reclamación y su aceptación expresa por la reclamada, de la que tuvo conocimiento en tiempo y forma, y sobre la que ha podido alegar, en período concedido para ello, lo que ha estimado necesario.

Sometido al arbitraje de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla las cuestiones litigiosas que son previamente identificadas por las mismas y que obran en el expediente, se designa este Colegio con fecha 16 de febrero de 2023.

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[REDACTED]	Firmado	04/04/2023 13:16:43
Observaciones	[REDACTED]	Firmado	04/04/2023 11:42:14
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	1/6



Con fecha 8 de marzo de 2022, se constituyó este Colegio arbitral, al objeto de celebrar vista oral, en la que comparece el reclamante, D. [REDACTED], con NIF [REDACTED].

No comparece la reclamada aunque mediante comunicación telefónica excusa su inasistencia por motivos laborales.

De conformidad con el art.33.1 del RD 231/08, el reclamante acepta expresamente que la decisión arbitral de su pretensión sea en Equidad.

OBJETO

El objeto de la controversia sometida a este arbitraje es la siguiente: "Devolución de 200 € como parte de la factura pagada por importe de 276,99 € a la empresa [REDACTED], por unos servicios que no se han contratado ni han solucionado el motivo de la contratación". Fija su pretensión en 200,00 €".

ALEGACIONES

Consta en el expediente reclamación suscrita por el Sr. Morales presentada en esta Junta Arbitral, en la que se explican los hechos que motivan la controversia:

"El día 18/08/22 llamé a Empresa [REDACTED] para arreglar la placa solar de mi vivienda, vinieron dos fontaneros de la empresa y me cobraron 276,99 € y me manifestaron que estaba totalmente arreglado. Después de un mes y medio la placa solar vuelve a fallar y no calienta. Desde principios de octubre hasta la fecha los he llamado infinidad de veces y manifiestan que están ocupados y que ya se pasarán. En una de esas ocasiones me dicen que tiene que ser una avería distinta, que estaba el bidón picado por lo que considero que no me lo arreglaron el día 18/08/22".

Consta en el expediente respuesta de la reclamada de fecha 12 de enero de 2023 y 14 de febrero de 2023, que por su extensión resumimos toda vez que constan en el expediente:

"El día 18/08/22 acudimos a realizar unas tareas de mantenimiento periódico de equipo de energía solar como se indica en la factura detallando los materiales empleados. El motivo principal por el que realizan esa intervención es sustitución de tramos de tuberías defectuosas por deterioro evidente del paso del tiempo, mantenimiento periódico de componentes de desgastes, reposición líquido caloportador y anticongelante, en cuya acción rebosa en abundancia inundando el interior del aislamiento del depósito y resumiendo agua por algunas fisuras de entradas y salidas de tuberías del mismo depósito.

Al cliente se le informa que la gota de resumiadero puede que sea por capilaridad y es por lo que puede salir por las fisuras

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[REDACTED]	Firmado	04/04/2023 13:16:43
Observaciones	[REDACTED]	Firmado	04/04/2023 11:42:14
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	2/6



inferiores de las conexiones, pero que de no ser así, dejaría de funcionar correctamente, confirmandose que el equipo está averiado internamente. En ese mismo momento el cliente consulta el coste que tendría en el peor de los supuestos, dándole un presupuesto aproximado superior a los 1.000 €, a lo que respondió que no podría asumir dicha reparación. Se le da precio final por 1.515 IVA incluido y que tendría que ser abonado previamente por transferencia y que la garantía es únicamente de los elementos reemplazados, quedando exento los dos captadores y resto de conducción ya que pertenecen al equipo primitivo. A la vista de los acontecimientos, es evidente que el problema del equipo tiene que ser una picadura interna lo que provoca lentamente la pérdida de líquido caloportador, ya que los hechos han transcurrido tal y como predijimos. Desde [REDACTED], lo único que podemos hacer es un descuento de 150 € de base imponible como muestra de atención y empatía."

Ya en la audiencia, se le da el turno al reclamante que expresa, que el no contrató los servicios para mantenimiento del equipo sino que porque el equipo no calentaba el agua. Que después de realizar el trabajo lo único que le dijeron que estaba todo solucionado y que se había quedado goteando porque había rebosado el líquido pero que era algo sin importancia, nada me dijeron que podía ser de una picadura ni precio aproximado de a cuanto ascendería el arreglo.

Es después cuando a 1 mes del arreglo se les avisa para comunicar que no calentaba el agua y en una de las llamadas me dicen que lo que le podría pasar al equipo es que tenga una picadura y que eso valdría más de 1.000 € sin concretar el precio exacto ni cuando acudirían porque decían que tenían falta de personal.

El reclamante insiste en que no está de acuerdo en aceptar la rebaja de los 150 € de un presupuesto de 1.515 €, porque este presupuesto es el que tendrían que haberme dado desde el principio por lo que no me voy hacer cargo de unos gastos que no han valido para solucionar la avería.

Por todo ello es por lo que solicita la devolución de los 200 € de la factura de 276,99 €, considerando correcto descontar de la misma los 76,99 € en concepto de gastos de trayecto y tiempo de visita de los profesionales.

Concluye diciendo que le han hecho realizar un desembolso por unos trabajos a sabiendas de que los mismos no iban a solucionar el problema del equipo solar.

Al no comparecer la reclamada, no hay más preguntas que hacer y nos remitimos a las alegaciones que constan en el expediente.

MOTIVACIÓN

La relación establecida entre la empresa de fontanería y el cliente, era tendente a conseguir un "resultado", siendo éste la reparación de la placa solar que no calentaba el agua debiendo la

Código Seguro De Verificación:	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Firmado	04/04/2023 13:16:43
Observaciones	Firmado	04/04/2023 11:42:14
Url De Verificación	Página	3/6



reclamada satisfacer el interés del cliente.

Es evidente que con la reparación efectuada el problema persiste por lo que se trataría de acometer una reparación distinta a la efectuada, es decir, reparar la picadura inicial que presentaba el bidón.

A la vista de la documentación aportada y las alegaciones realizadas por el reclamante en la audiencia, este árbitro estima que las reparaciones de mantenimiento efectuadas y detalladas en la factura [REDACTED] no consiguieron el resultado perseguido por el cliente y dado que el contratista estaba obligado a realizar la reparación prevista de manera correcta y adecuada, se presume la responsabilidad de Fontanería [REDACTED], siendo lícito exigir el cumplimiento del trabajo solicitado por el cliente sin que proceda cobrarle por otros trabajos que nada tenían que ver con la avería que presentaba.

Que tratándose de un arbitraje que ha de resolverse en equidad, se estima como solución más justa y equitativa la siguiente:

DECISIÓN

Se acuerda dictar **LAUDO ESTIMATORIO TOTAL** de la reclamación presentada por el Sr. [REDACTED], quedando obligada Fontanería [REDACTED] a la devolución de 200,00 € de los 276,99 € abonados en la factura [REDACTED] emitida en fecha 18/08/22.

Los 76,99 € restantes de la factura referida, no los reclama el Sr. [REDACTED] en consideración a los gastos de desplazamientos efectuados por los operarios.

El ingreso de la cantidad a devolver por Fontanería [REDACTED], por importe de 200,00 €, se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta del cliente.

El plazo para cumplimiento del laudo es de diez días hábiles a contar desde la debida notificación del mismo.

Todo ello sin expresa imposición de costas del arbitraje, notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día siguiente de su notificación, teniendo efecto de cosa juzgada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 43.1 de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, así como que, contra el mismo cabe acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, dentro de los DOS MESES siguiente a su notificación, conforme a lo establecido en el apartado doce del artículo único de la Ley 11/2011, de 20 de mayo de reforma de la referida Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firmo el presente laudo, ante el Secretario del mismo

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[REDACTED]	Firmado	04/04/2023 13:16:43
Observaciones	[REDACTED]	Firmado	04/04/2023 11:42:14
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	4/6



LA ÁRBITRO PRESIDENTE

D^a MERCEDES RUIZ DÍAZ

Ante mí: EL SECRETARIO

D. JUAN ÁNGEL GIMÉNEZ ROBLES

Código Seguro De Verificación:	gx4ANBGSIzo+xORx3uYjsw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Angel Giménez Robles	Firmado	04/04/2023 13:16:43
	Mercedes Ruiz Díaz	Firmado	04/04/2023 11:42:14
Observaciones		Página	5/6
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/gx4ANBGSIzo+xORx3uYjsw==		



Código Seguro De Verificación:	gx4ANBGSIzo+xORx3uYjsw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Angel Giménez Robles	Firmado	04/04/2023 13:16:43
	Mercedes Ruiz Díaz	Firmado	04/04/2023 11:42:14
Observaciones		Página	6/6
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/gx4ANBGSIzo+xORx3uYjsw==		

