



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. 891 /2024**

#### **PARTES:**

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Instalaciones y gestiones energéticas, S.L.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Reparación de aire acondicionado.

El reclamante alega que el 2 de agosto de 2024 se averió el aparato de aire acondicionado de su hija, donde vive como inquilina. El 8 de agosto de 2024, solicitó a la empresa Ingener si podían ir a repararlo. Acudieron al domicilio para realizar un diagnóstico indicando que el equipo era viejo y que lo mejor sería sustituirlo, pero que se podía arreglar cambiando una pieza, aunque no sabía si la reparación duraría mucho tiempo. Se decidió repararlo y cambiar la pieza, pero la reparación sólo funcionó durante una hora. Avisaron de nuevo a la empresa y les indicaron que había que sustituirlo por otro aparato. Los propietarios solicitaron presupuestos a varias empresas y finalmente optaron por comprarlo a otra empresa.

El reclamante no está conforme con abonar el pago de la factura por un importe de 331,27 euros por la reparación, porque considera que no se realizó correctamente, ya que el aparato sólo funcionó una hora. Les ofrece pagar el doble del concepto de desplazamiento que aparece en la factura (80 euros), pero no está de acuerdo con abonar el importe total. El reclamante aporta la factura y los correos electrónicos y mensajes intercambiados con la empresa reclamada.

#### **PRETENSIONES:**

No abonar el importe de la factura de la reparación por un total de 331,27 euros, ya que considera que la reparación no fue correcta. Abonar únicamente el importe por desplazamiento.



## **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La mercantil reclamada alega que acudieron al domicilio en plena ola de calor por la relación personal con el reclamante, anulando citas que tenían con otros clientes, lo que supuso pérdidas económicas al tratarse de visitas de presupuestos para ventas de aires acondicionados.

La recomendación inicial de los dos técnicos desplazados al domicilio fue la propuesta de cambio del equipo debido a su antigüedad, pero cabía la posibilidad de intentar repararlo con el cambio de una pieza cumpliendo la solicitud realizada por el reclamante.

Al realizar el desplazamiento, con desplazamiento adicional para buscar la pieza necesaria, el equipo quedó en funcionamiento. Antes de realizar la reparación, el técnico indicó que no podría garantizar la duración de la reparación. Horas después el reclamante informó de que el aparato no funcionaba, pero no solicitó que volvieran a solventar la incidencia y prestar la garantía de la reparación realizada, sino que se requirió en esta ocasión, presupuesto para cambiar el equipo. Finalmente, cambiaron el equipo con otra empresa.

La empresa considera que la factura es correcta y que por deferencia al cliente no se cobró el servicio de urgencia ni la pieza que se empleó en la reparación.

## **LAUDO**

Realizada la audiencia arbitral, con la presencia por videoconferencia de las dos partes en conflicto, revisada la documentación presentada y que forma parte del expediente y escuchadas las alegaciones de una y otra parte, sin que éstas lleguen a un acuerdo, esta árbitra resuelve en derecho, y ESTIMA la pretensión del reclamante atendiendo a las siguientes consideraciones:

Ambas partes reconocen que el diagnóstico inicial era el cambio del equipo por la antigüedad del aparato. Dado el tiempo de funcionamiento del equipo después de la reparación (1 hora), el técnico realizó un diagnóstico erróneo al pensar que la reparación podría durar más tiempo.

La mercantil reclamada alega que el reclamante no solicitó que volvieran para solventar la incidencia para poder aplicar la garantía a la reparación, pero queda reflejado en las conversaciones aportadas por el reclamante que la solución proporcionada por la empresa era enviar un presupuesto para el cambio de equipo. No queda justificado que se informara adecuadamente al cliente, antes de la realización de la reparación, del importe de ésta, ni de la garantía que tenía la reparación del aparato en caso de no funcionar.



El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dispone en su artículo 60, que el empresario debe facilitar la información relevante, veraz y suficiente sobre las características del contrato.

El Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, dispone que todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto previo escrito donde conste el motivo de la reparación, diagnóstico de la avería, piezas de repuesto a utilizar, y otros conceptos como la mano de obra. Si el usuario renuncia al presupuesto, el escrito deberá ser redactado de forma clara y concisa y constar expresamente mediante su firma. Si surge durante la confección del presupuesto o la reparación averías o defectos ocultos, debe ponerse en conocimiento del usuario y que éste exprese su conformidad.

En el mismo sentido se regula la obligación de presupuesto previo escrito, aceptado mediante firma por el consumidor, en el Decreto 21/1998, de 6 de febrero, por el que se regulan los servicios de instalación, reparación y revisión a domicilio.

En primer lugar, la mercantil reclamada no ha acreditado haber proporcionado al reclamante presupuesto previo donde conste el diagnóstico de la avería y el precio a abonar por la reparación, ni plazo de garantía de la reparación. Es más, si el técnico efectivamente consideraba que la reparación no iba a funcionar, pero la realizó a petición del cliente, como parece que se deriva de los mensajes que ha aportado el reclamante y las alegaciones de las partes, debería haberlo hecho constar en el presupuesto firmado con la conformidad del cliente.

En segundo lugar, el diagnóstico fue erróneo dada la corta duración del funcionamiento del aparato, por lo que no corresponde al consumidor asumir el coste del error.

Por último, no se puede entrar a valorar si corresponde al reclamante abonar los conceptos relativos a piezas de repuesto, desplazamiento adicional durante la reparación, y servicio de urgencia, ya que no aparecen reflejados en la factura.

Por todo ello, el reclamante únicamente deberá abonar el importe que corresponde por desplazamiento, en un plazo de diez días hábiles desde la recepción del laudo arbitral, al número de cuenta indicado en la factura.



Notifíquese a las partes este laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra

Cristina Muñoz Muñoz