



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07081.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" , 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 con fecha 8/04/2015 se pone en funcionamiento, por un técnico de #####, la caldera ##### Neodens Plus en la vivienda del reclamante. En ese momento se le ofrece el servicio de mantenimiento por parte de #####, el cual rechaza. En el año 2017 la caldera comienza a dar, de forma recurrente, un error durante su funcionamiento, en concreto el E-128. En las instrucciones de funcionamiento y mantenimiento de dicha caldera indica que este error se debe a falta de llama. La falta de llama hace que la caldera se pare y la calefacción no funcione teniendo que estar constantemente reiniciándola. En concreto, los días de invierno he llegado a reiniciarla hasta seis veces en intervalos de 15 minutos generándome muchos inconvenientes pues era difícil que la vivienda cogiese calor y además si no estaba en casa no la reiniciaba y la calefacción no funcionaba. Puesto que en las condiciones generales de la garantía de la caldera se indica "#####.. , además de la garantía legal mencionada en los párrafos precedentes, también ofrece una garantía comercial adicional y voluntaria, consiste en que se presumirá que las faltas de conformidad de los componentes del producto que se manifiesten en los dos años posteriores a su VPM ya existían cuando el producto se puso en marcha. En consecuencia, #####. ofrece una garantía TOTAL de 2 años respecto a los repuestos", realiza llamada telefónica a ##### y se le manda un técnico. El técnico de ##### realiza visita a la vivienda el 31/03/2017, antes de que hubiesen cumplido los dos años de garantía en lo que a repuestos se refiere. El técnico en dicha visita le indica verbalmente y de forma tajante que la caldera se encuentra en perfecto estado y que el error que se produce será debido a una obstrucción en el tubo de la salida de humos, literalmente le dijo: puede que haya un pájaro muerto, escombros o cualquier cosa. Por esa visita ##### cobró un importe de 81,31€ IVA incluido. Ante su contundencia al indicarle que la caldera está en perfecto estado no vuelve a recurrir a los servicios de ##### la situación a la comunidad de propietarios de la vivienda, pero como el tubo extractor de humos va embutido en la estructura del edificio y sale por los tejados a través de una chimenea, optan por probar otras opciones en su caldera antes de empezar a romper techos, tabiquería, etc., no encontrar obstrucción alguna en la parte visible (la que no implicaba desmontar el tubo extractor de todo el edificio), el técnico optó por colocar de forma provisional y para comprobar, la extracción de humos directamente a mi patio. Es decir giró el tubo extractor para que tuviera solo un metro de salida y asegurarnos de que no había obstrucción. Si de esta forma la caldera continuaba dando error claramente se podía decir que se debía a un error de la caldera y no a una obstrucción en el tubo.

Comunidad de Madrid

Misma y no de la extracción de humos. Y, efectivamente, así sucedió. Es decir, que durante todos estos años el Error 128 de mi caldera se ha debido a un defecto de sí misma. Por ello, se pone en contacto con el servicio de mantenimiento que tiene contratado con la compañía suministradora de gas. Desde el año 2017 hasta enero de 2021 han pasado por la vivienda diversos técnicos, pues el Error 128 seguía persistiendo. Probaron distintas opciones como la limpieza de la caldera, el cambio de algunas piezas, etc., el error continúa. Ante la persistencia del error, decide comprobar si se debe a una obstrucción en la salida de humos. Al no encontrar el operario obstrucción alguna en la parte visible, optó por colocar de manera provisional y para comprobar, la extracción de humos directamente a su patio. De esta forma, si la caldera seguía dando error, se podía decir que se debía a un error de la misma y no de la extracción de humos. Es decir, que durante todos estos años el error 128 de su caldera se ha debido a un defecto de la misma. El servicio técnico le indica que se pondrán en contacto con #####, quien les indica que tiene que ir el servicio técnico oficial a solucionarlo. En la primera visita del #####, el 3/03/2021, el técnico le indica que probablemente sea la válvula de gas, que pedirá la pieza e irá a colocarla. En una segunda visita el 14/04/2021, cambia la válvula y una sonda de ionización, cobrándole 248,41€ IVA incluido, y desde ese momento la caldera no ha dado ningún problema. Con fecha 23 de junio de 2021 envía correo electrónico a ##### sin recibir contestación. Solicita, ya que la caldera estaba en garantía, le sea reembolsada la cantidad correspondiente a la válvula de gas y a la sonda de ionización que han sido los defectuosos desde inicios de 2017, además del IVA correspondiente por estos conceptos. En concreto, 89,30€ más 21% de IVA. Le sea reembolsada la cantidad correspondiente a la visita realizada por ##### el 31/03/2017 (81,31€ IVA incluido) puesto que su operario no detectó a qué se debía el error, es más, concluyó que bajo ningún concepto se debía a la caldera, no solo no solucionando el problema sino también provocando dificultades para la detección del mismo, además de los inconvenientes y gastos derivados en consecuencia. Todo ello sin perjuicio de solicitar, cuando se le requiera, la devolución de los gastos originados por la apertura y cierre, incluida la pintura, del techo del tendedero de su vivienda, además de las horas dedicadas al desmontaje y montaje del tubo extractor de su caldera y el desplazamiento de los técnicos/operarios que realizaron los trabajos.

La parte reclamada alega que con fecha 08/04/2015 procedieron a realizar la puesta en marcha de la caldera modelo Neodens Plus 24/24 F con N° de serie ##### instalada en el domicilio de la #####. Se desarrolló con total normalidad y la ##### se explicó el funcionamiento, las condiciones y **plazos** de la garantía y se le ofreció un contrato de mantenimiento para que la caldera esté en estado óptimo tanto en lo referente a su funcionamiento como para que cumpla con las revisiones obligatorias descritas en el reglamento. La ##### declinó la contratación del mismo. Casi dos años más tarde, concretamente el 28/03/2017, la ##### les telefona para dar aviso de una anomalía en el funcionamiento de su caldera consistente en un bloqueo con el código E-128. Con fecha 31/03/2017, su técnico realiza la visita requerida y tras realizar las pruebas oportunas, diagnostica mediante una analítica de combustión en la aspiración de aire fresco para la combustión de la caldera, que los circuitos de admisión de aire fresco y de expulsión de gases de combustión se encuentran comunicados, lo que provoca que el aire que tiene que llegar fresco llegue con trazas significativas de CO y CO2. Así lo refleja por escrito en la hoja de trabajo, indicando además que el problema podría encontrarse en el desdoblado de flujo de gases de combustión y aire fresco. La ##### indica que han pasado casi dos años, desde marzo del 2017 hasta enero del 2021, rearmando la caldera a diario y en algunos casos cada 15 minutos y sin servicio de agua caliente y calefacción. Un servicio técnico contratado por la ##### ha procedido a realizar diversas reparaciones e intervenciones con cambio de piezas, pero en ningún caso han procedido a revisar, tal y como se diagnosticó y comunicó por escrito en su día, el desdoblado de flujo de la salida de gases. Tras todas esas manipulaciones a la caldera por parte de la empresa designada por la #####, optan, después de dos años (seis años



Comunidad de Madrid

Desde la puesta en marcha, se ha actuado sobre la evacuación de gases. Tal y como indica la ##### por escrito, "el técnico optó por colocar, de forma provisional y para comprobar, la extracción de humos directamente a mi patio. Es decir, giró el tubo extractor para que tuviera solo un metro de salida y asegurarnos de que no había obstrucción". Esta medida tampoco surte efecto, por lo que la ##### opta por darnos un nuevo aviso de avería. En el cual, verificamos mediante un nuevo análisis de combustión en la aspiración de aire fresco que ya no se mezcla con los gases de combustión, y que la válvula de gas está averiada. Ha estado sometida durante un par de años a constantes bloqueos, cierres y aperturas al ahogarse la llama por coger aire con Co y Co2 y defecto de oxígeno como consecuencia de la mezcla de aire fresco y gases. Se informa a la ##### que hay que sustituir la mencionada válvula y que no procede aplicar el periodo de garantía, pues está averiada como consecuencia de los constantes bloqueos y rearmes, así como porque han transcurrido ya seis años desde la fecha de puesta en marcha del aparato. En todo caso, si la válvula de gas fuese defectuosa de fábrica y hubiesen abordado el problema de chimenea en la época en la que se manifestó el problema, el mencionado repuesto hubiese quedado incluido en la garantía comercial del aparato. En lugar de esto, el usuario optó por realizar múltiples intervenciones y cambios de piezas por parte de su empresa mantenedora. Nos tememos que entre esas intervenciones y cambios de piezas se encontraba la mencionada válvula de gas, pues se trata de la solución más obvia, pero que al no arreglar la chimenea, ni siquiera el cambio de válvula podía surtir efecto.

La parte reclamante manifiesta que en la hoja de trabajo de la empresa reclamada de fecha 31/03/2017, que consta en este expediente, se diagnostica por escrito: "deficiencias instalación conducto de humos, ajeno al aparato" y "posible desdoblador de flujo mal. Remitirse al instalador". Pero, además, el técnico, de forma verbal, le indica las posibles causas que obstruyen la salida de humos. La empresa reclamada alega trazas significativas de CO y CO2. No comprendo por qué la empresa de mantenimiento que tenía contratada, en ningún momento lo indicó ni lo recogió en sus hojas de trabajo cuando hizo los análisis de combustión anuales en todos estos años. No especifico el cambio de piezas que realizaba la empresa de mantenimiento que tenía contratada, puesto que lo desconozco, ya que los técnicos las colocaban y las volvían a retirar, sin hacerle cargo alguno, al no solucionar el problema. Por supuesto, que optó como última opción por actuar sobre la evacuación de gases, ya que su vivienda es un bajo, en un edificio de cuatro plantas y el tubo de salida de humos va embutido dentro de la estructura del edificio y sale al exterior por el tejado del edificio. En lo referente al desdoblado de flujo, señalar que esta pieza no ha sido sustituida ni se ha hecho en ella reparación alguna en ningún momento. Por ello, ¿cómo podría ser la causa del error y cómo es posible que en la visita realizada el 31/03/2017 fuese el motivo por el que se encontraban "trazas significativas" de CO y de CO2 en el aire fresco que entra en la caldera y sin embargo en la visita realizada el 3/03/2021 (después de cambiar la válvula y la sonda) ya no hay contaminación siendo el desdoblado de flujo el mismo? La empresa reclamada alega que en la reparación realizada en 2021 "se informa a la ##### que hay que sustituir la mencionada válvula y que no procede aplicar el periodo de garantía pues está averiada como consecuencia de los constantes bloqueos y rearmes así como por que han transcurrido ya seis años desde la fecha de puesta en marcha del aparato". A este respecto, en ningún momento se le indica ni por escrito ni verbalmente el motivo por el cual la válvula y la sonda están averiadas. Ante las alegaciones de la empresa reclamada en las que indica: "nos tememos que entre esas intervenciones y cambios de piezas se encontraba la mencionada válvula de gas pues se trata de la solución más obvia, pero que al no arreglar la chimenea ni siquiera el cambio de válvula podía surtir efecto", señalar que decir que la empresa mantenedora cambiaría la válvula es una mera suposición. Y además, señalar que si tan obvia es la solución ante este problema con la caldera no sé por qué la empresa reclamada no optó por sustituirla en marzo de 2017 antes de afirmar que el error se producía por deficiencias en la instalación de la salida de humos.

Comunidad de Madrid

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no constando aportado al expediente la garantía comercial del bien objeto de controversia, quedando perjudicada la garantía al haber intervenido en la reparación, durante el periodo de garantía, terceros ajenos al ##### y, siendo el servicio técnico oficial el que resuelve finalmente el problema, se acuerda que el reclamado carece de responsabilidad frente a la garantía.

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 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.