



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09898.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de noviembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , 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 6 de diciembre de 2019 la empresa reclamada revisó la caldera, incluyendo la comprobación de fugas. A los 18 días, la caldera deja de funcionar por una fuga importante. Al ser la tercera vez que ocurre en 4 años, solicita la visita de otro servicio técnico que confirma que el estado de tuberías y caldera es nefasto, con cal y hollín, y que en la revisión se debía haber previsto la fuga. El presupuesto de la empresa reclamada es incompleto porque no incluye la electrónica ni otras piezas afectadas, por lo que el coste sería más alto. Reclama a la empresa reclamada que asuma el coste de la reparación al tener una garantía de 3 meses, y le dicen que le descuentan la mano de obra pero no las piezas porque se las cobran. Dada la situación de urgencia por la falta de calefacción y agua caliente, sustituye la caldera por otra con otra empresa, dado que el informe desaconseja por completo la reparación, dado su estado. Solicita una indemnización por daños y perjuicios que asciende al coste de la sustitución de la caldera, 2.631,75 €, al haber asumido la negligencia en la revisión realizada y no obtener respuesta de la empresa reclamada en una situación de urgente necesidad. Adjunta fotografías, factura, presupuestos e informe.

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 alegando que la caldera no lleva funcionando más de 20 años puesto que la vivienda la adquirió en marzo de 2006 y fue esa caldera la que instaló. La cal que se observa en las fotos es precisamente porque hubo fugas que se secaron, por lo que en una revisión hay que detectar el deterioro de la tubería, y avisar de la necesidad de cambio del tubo en la revisión que hizo 18 días antes de que se produjera la rotura. Solicitó información al ##### sobre la presión de aguas en esos días y confirmó que no hubo ningún aumento ni avería en la zona, información que solicitó por escrito. Que las obstrucciones son responsabilidad de la empresa reclamada que es la única que hizo las revisiones. El descuento de la mano de obra se lo dijeron por teléfono, y nunca le llegó y dijo que suponía asumir que la revisión estaba.

## Comunidad de Madrid

En garantía y por tanto debía cubrir la reparación completa, no solo la mano de obra. Las llamadas siempre las realizó él, nunca llamaron ni recibió respuesta a sus correos electrónicos (adjunta copia). La decisión de cambiar la caldera estaba legitimada porque un técnico especializado indicó que la reparación sería más cara que el presupuesto que le dijeron porque no incluía todas las piezas necesarias, y era la tercera avería en un periodo de 5 años (adjunta facturas de reparación), y además la situación era de extrema urgencia y necesidad, dado que sus inquilinos llevaban diez días sin calefacción ni agua caliente (incluida ducha) en pleno invierno con bajas temperaturas. Llevaba diez días esperando respuesta de la empresa reclamada que ni devolvió las llamadas, ni contestó los correos, y estaba en la víspera de un puente festivo de 4 días, por lo que si no tomaba la decisión de cambiar la caldera el 4 de diciembre para cambiarla el 5 de diciembre, no habría posibilidad de cambiarla hasta el 10 de diciembre. Su alquiler estaba en riesgo puesto que los inquilinos ya le habían advertido de que en caso de no solucionarse de inmediato dejarían de abonar la mensualidad o incluso cambiar de casa, por lo que reitera su solicitud de recibir una indemnización del #####.T ##### por daños y perjuicios que asciende al coste de la sustitución de la caldera (2.631,75 euros).

La parte reclamada aporta escrito con fecha 16 de octubre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la caldera lleva funcionando más de 20 años y las fotos reflejan los restos de cal del agua de la red y de hollín de la mala combustión. En el parte de trabajo del 27 de noviembre de 2019 se especifica que se ha roto la tubería de entrada de agua fría a la caldera debido a un exceso de presión en la red. Al alcanzar el agua al quemador, este comenzó a quemar mal. La suciedad del cuadro eléctrico y hogar de la caldera es hollín procedente de la combustión, que al no tener tiro por la obstrucción, el calor y el hollín se filtran por cualquier junta. El presupuesto que se adjunta es el modificado sin la mano de obra según lo acordado. Tras las conversaciones mantenidas con el cliente desde la oficina, se le hizo el ofrecimiento. Dijo que lo pensaría y hasta la fecha no había tenido noticias suyas. La factura que aporta la parte reclamante se refiere al cambio de caldera y modificación de la instalación, chimenea, tuberías por decisión del cliente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto en cuanto a que la parte reclamante solicita una indemnización por daños y perjuicios que cuantifica en el valor de la caldera nueva que compró con urgencia al estar en riesgo el alquiler de la vivienda por la advertencia de los inquilinos de no pagar la mensualidad o cambiar de casa si no se arreglaba la caldera, que no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo al no tener la parte reclamante la consideración de consumidor final en su condición de arrendador de la vivienda. Indicar asimismo que en la factura de compra de la nueva caldera cuyo abono la parte reclamante solicita, aparece identificada como cliente otra persona distinta del reclamante.

Queda expedita la vía judicial.



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 04 de noviembre de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####