



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10079.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de septiembre 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES 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 se avisa a ##### para el arreglo de la caldera porque hay una subida en la presión. Después de varias visitas y varios arreglos, porque persiste el problema, le recomiendan comprar otra caldera. Una vez comprada sigue existiendo el mismo problema. Vuelve otro técnico y soluciona el problema de la subida de la presión cerrando un grifo de la vivienda. Solicita un descuento en la caldera nueva ya que ellos mismos dicen que volver a colocar la vieja sería más problemático, pero creo que no había hecho falta comprarla, ni pagar los presupuestos ni arreglos anteriores. Hubo error de diagnóstico reconocido telefónicamente por ellos.

La parte reclamada alega que, según correo enviado al cliente el 1 de octubre de 2021, con fecha 11/01/21 acudimos porque no funciona el agua caliente. El técnico determina que no actúa el motor de la válvula de tres vías y para su solución hay que cambiar el circuito impreso y la válvula de seguridad, dejando estas piezas pendientes para que el inquilino lo transmita a los dueños del piso y facturando 40,65€ de nuestra disponibilidad de servicio. En esta visita nuestro técnico observa que la caldera ha sido manipulada por otro Servicio Técnico no dando con el problema que tenía la caldera.

El 18/01/21 va el técnico al domicilio a sustituir piezas detalladas anteriormente y solucionar el problema de funcionamiento en el agua caliente, facturando 367,15€ del importe de las piezas, la mano de obra y la realización del análisis de combustión. El día 17/02/2021 recibimos llamada de ##### (inquilino) indicando que la caldera gotea y que la presión está a 1,1 bares. Acudimos el 19/02/21 viendo que no tiene CO2 el vaso de expansión, dejando en el domicilio presupuesto por escrito de dicha pieza y facturando esta confección de presupuesto por importe de 31,72€. No recibiendo ninguna llamada para que acudamos a realizar esta reparación.

Con fecha 14/09/21 nos llama ##### (Inquilino) dice que les sube la presión. #####mente les indicamos que tienen un presupuesto por escrito del mes de febrero. El técnico acude el 17/09/21, realiza presupuesto por escrito nuevo porque tiene, a parte de la presupuestada en febrero otras piezas mal, por importe de 580,52. En esta visita se factura dicho presupuesto (31,72€) pero no se cobra porque el técnico en sus observaciones anota "No pasar cargo en caso de sustitución de caldera".

Con fecha 20/09/21 acude nuestro comercial a dar presupuesto de una caldera nueva por importe de 1950€. Siendo aceptado El día 22/09/21 instalamos la caldera nueva. Con fecha 23/09/21 recibimos llamada de ##### (Inquilino) a las 8,57h. y acudimos en el mismo día a las 14,30h. atendiendo esta visita ##### (Propietario).

Comunidad de Madrid

El técnico ve que la presión está al máximo y pregunta si tienen alguna llave de llenado en la instalación que hayan podido tocar los instaladores en la instalación del día anterior. Les dicen que nuestros instaladores no han tocado, pero se ponen a buscar por la casa y le indican que en el baño hay una llave en la pared pero que no hace nada. El técnico la aprieta manualmente y les indica que es raro encontrarse este tipo de llaves pero que podría ser una llave de llenado antigua. Desde este momento se soluciona la subida de presión de esta nueva caldera, pero en ningún caso se habrían solucionado todos los fallos de la caldera anterior. Nuestros técnicos de calderas no tienen que saber que disponen de esta llave, esto lo tienen que saber los usuarios.

El día 28/09/21 personalmente yo, #####, hablo con el propietario (#####) informándome del caso. Hablamos de lo ocurrido, informo técnicamente y le desaconsejo que no vuelva a instalar la caldera antigua como él quería, pero que si él quiere, nosotros la guardamos para que él decida. La instalación de la caldera antigua supondría al cliente, a parte de la molestia, la reparación del presupuesto del día 17/09/21 por importe de 580,52€. En este último punto está conforme nuestro cliente y para que se quede del todo tranquilo le **emplazo** a llamarle de nuevo al día siguiente para intentar recabar alguna información más e intentar hacer un descuento en la instalación por las dudas surgidas a nuestro cliente. Hablamos por teléfono de nuevo el día 29/09/21, le realizo un descuento de 350€, dejando la caldera nueva en 1600€. El cliente rechaza e indica que nos mandará un correo electrónico.

Yo, ##### como Responsable del #####, no considero que haya sido un fallo de diagnóstico de nuestro técnico, por todo lo resumido anteriormente. ##### está adherida a la junta arbitral de consumo. Añaden que, como aclaración, en la comunicación del 17 de febrero en donde nos indica #####, el inquilino, que la presión se encuentra en 1,1 bares, es la presión correcta de funcionamiento. Las actuaciones realizadas por nuestro técnico el día 17 de septiembre y el día 23 de septiembre no tienen relación con las intervenciones de enero y febrero. Ya que en enero no funcionaba el agua caliente y en febrero goteaba al poner la calefacción. La avería surgida en septiembre es la subida de presión de forma constante.

La existencia de una llave de llenado en la instalación (en este caso en un baño), es algo que el técnico desconoce, no sabemos quién o quienes pudieron abrir dicha llave. Los excesos de presión soportados por la caldera provocan averías en distintos componentes. En la visita del día 23 de septiembre, con la caldera nueva, es cuando nuestro técnico sospecha que debe tener algo más en dicha instalación de calefacción de la vivienda. En ningún caso cerrando dicha llave se hubiera resuelto los problemas de funcionamiento de la antigua caldera, ni ##### ha cometido errores de diagnóstico.

Seguimos teniendo en nuestras instalaciones la caldera antigua por si el cliente desea que se la instalemos de nuevo, aunque nosotros lo desaconsejamos. Nuestra política de satisfacción total del cliente es el motivo por el cual realizamos un descuento por las posibles molestias ocasionadas, sin que esto suponga reconocimiento alguno de mala actuación por nuestra parte. ##### es empresa #####, ISO ##### y #####.

La parte reclamante añade que "tengo que añadir que, si bien es posible que el técnico no sepa que hay un grifo en la vivienda, sí tenía que saber que la subida de presión se producía porque entraba agua en la caldera desde el exterior, ya que además este hecho se repitió con la caldera nueva. Por otro lado, ha abonado la factura de la caldera nueva por 1.950,00 euros y no me han descontado nada".



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que se mantiene en su postura y no acepta la cantidad que le ofrecen, ya que para eso no habría iniciado este procedimiento.

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: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto no queda acreditado que las deficiencias del funcionamiento sean debidas a las causas alegadas por el reclamante. La reclamada deberá devolver por el concepto de desplazamiento el importe de 40,65 euros, toda vez que el mismo se realizó en periodo de garantía de la caldera.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, 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 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.