

## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 10486.1.2021**

**RECLAMANTE:**

**NIF**

**RECLAMADO:**

**CIF**

VOCALES:#####, en representaci3n de la Asociaci3n UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.#####, en representaci3n de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en que ante los problemas con el agua caliente, el servicio de mantenimiento que tenia contratado, tras varias visitas, diagnostica que esta obstruido el circuito del calentado y recomiendan el cambio de la caldera. Compra una caldera nueva con un coste de 1.600 € (adjunta factura) y cuando la instalan el display da un error de falta de presi3n y le indican que debe haber alguna tuberia de agua rota, doblada o taponada, y que no pueden arreglarlo. Contrata a un fontanero que es el que da con la soluci3n, e instala una nueva acometida de agua para suministro de caldera (adjunta factura). Solicita que le compensen econ3micamente haber tenido que cambiar la caldera sin estar rota, teniendo que gastar una cantidad innecesaria que ha tenido que financiar con los consiguientes gastos bancarios 56 €. La empresa reclamada aporta escrito el 5 de noviembre de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que se inform3 a la reclamante de que habia obstrucci3n en la tuberia y que debido a que la caldera presentaba condensador lodado, adem3s de tener una antiguedad bastante grande, se le aconsejaba por el estado de 3sta cambiarla, no por la relaci3n con la averia principal.

VOCALES:#####, en representaci3n de la Asociaci3n UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.#####, en representaci3n de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en que ante los problemas con el agua caliente, el servicio de mantenimiento que tenia contratado, tras varias visitas, diagnostica que esta obstruido el circuito del calentado y recomiendan el cambio de la caldera. Compra una caldera nueva con un coste de 1.600 € (adjunta factura) y cuando la instalan el display da un error de falta de presi3n y le indican que debe haber alguna tuberia de agua rota, doblada o taponada, y que no pueden arreglarlo. Contrata a un fontanero que es el que da con la soluci3n, e instala una nueva acometida de agua para suministro de caldera (adjunta factura). Solicita que le compensen econ3micamente haber tenido que cambiar la caldera sin estar rota, teniendo que gastar una cantidad innecesaria que ha tenido que financiar con los consiguientes gastos bancarios 56 €. La empresa reclamada aporta escrito el 5 de noviembre de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que se inform3 a la reclamante de que habia obstrucci3n en la tuberia y que debido a que la caldera presentaba condensador lodado, adem3s de tener una antiguedad bastante grande, se le aconsejaba por el estado de 3sta cambiarla, no por la relaci3n con la averia principal.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 20 de noviembre de 2021 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque el informe técnico que aporta no refleja problema en la tubería de saneamiento. Manifiesta que tiene una caldera nueva antes de lo necesario, y en un mal momento que le ha llevado a tener que financiar la nueva. Solicita que la empresa le abone el 50% del valor de la caldera, 800 €, como indemnización por el trastorno ocasionado y el mal trabajo del servicio de mantenimiento. La parte reclamante aporta el 29 de marzo de 2022 escrito firmado aceptando que el arbitraje sea

resuelto en Derecho, conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. 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 del que se da traslado a la empresa reclamada, en el que

reitera los hechos reclamados y manifiesta que ha habido negligencia y falta de profesionalidad por parte del servicio de mantenimiento de la empresa, por lo que procedió a dar de baja el contrato y el servicio Asistente de Gas el 1 de octubre de 2021. Concluye manifestando que:

Tengo una caldera nueva pero, con mismas prestaciones a la anterior que podría haberme durado otros 5 años más, no tenía necesidad de cambiarla en ese momento, con el inconveniente económico que supone, dado el elevado precio de las mismas, tuve que financiar su compra (adjunto documentación, ver comisión de apertura o diferencia entre Nominal e Importe total). Además, si el cambio se hubiere realizado más tarde, este mismo modelo sería más barato, pues habría otros en el mercado de mejor tecnología. Por anticipar el cambio y no esperar a deterioro total de mi caldera, he tenido que desembolsar

56€ por financiación y 350€, aproximadamente, más por una caldera de mismo modelo que en 9 años habría devaluado su precio. Total reclamado 406€" La parte reclamada aporta escrito al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la parte

reclamante, en el que alega en síntesis que la empresa ha cumplido de forma diligente con las obligaciones contractuales conforme al condicionado. El contrato de suministro de gas fue suscrito el 29 de julio de 2020 e incluía el servicio "#####". Expone los servicios que incluye y excluye, tanto en el ámbito de las revisiones periódicas como de la reparación de averías. En este caso para la prestación del servicio la empresa reclamada contó con una empresa independiente, especializada en el sector que cuenta con sus propios medios materiales y humanos. El técnico que realizó la visita por el defectuoso funcionamiento del servicio de agua caliente de la caldera, comprobó que la causa era el atasco de la tubería de conducción del agua, y además comprobé que la caldera necesitaba ser reparada ya que el condensador estaba oxidado, y dada su antigüedad (se trataba de un equipo con su vida útil agotada), la reparación resultaba antieconómica, por lo que además de solucionar el atasco de la tubería, se recomendó la sustitución de la caldera. Manifiesta que la caldera sustituida estaba averiada y al final de su vida útil, por lo que ha de entenderse que la supuesta pérdida es mínima y no podría superar el valor residual del equipo sustituido. Finalmente, solicita a efectos de prueba que la empresa del servicio técnico aporte expediente relativo a los trabajos desarrollados, debiendo informar en todo caso de las visitas realizadas, las averías comprobadas, las reparaciones llevadas a cabo y si fueron realizadas con la conformidad del cliente.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta nuevo escrito en el que reitera sus alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de [a parte reclamante al considerar que tras la visita del técnico, éste no facilitó un presupuesto de reparación con el objeto de que la reclamante pudiera tomar la decisión sobre si reparar o sustituir la caldera, tampoco la empresa reclamada ha aportado al expediente el historial o informe sobre las actuaciones llevadas a cabo por su mandante sobre la caldera objeto de reclamación, la empresa #####, que le corresponde aportar como prueba de sus alegaciones. Asimismo, se comprueba que hubo una deficiente información a la reclamante sobre el proceso

de la reparación, debiendo de haber aconsejado realizar en primer lugar los trabajos de fontanería, y posteriormente a la vista del resultado, comprobar el funcionamiento de la caldera. Conforme al artículo 60.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se comprueba que se ha producido una falta de información completa por parte del servicio técnico, y habiendo acreditado la parte reclamante que ha sufrido un perjuicio económico, no aporta sin embargo la factura de compra de la caldera averiada, ni ha manifestado la antigüedad de la misma, y teniendo en cuenta la depreciación de todo producto y siendo imposible conocer la vida útil que le restaba a la caldera sustituida, este Colegio Arbitral acuerda que la empresa reclamada abone a la parte reclamante 300 €.

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. Previa 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.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.