



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12888.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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, según manifiesta el reclamante, tuvo que cambiar la caldera de gas, por un informe erróneo del servicio [REDACTED] de [REDACTED]. No nos funcionaba la caldera. El 19/02/2022, el técnico de [REDACTED] indicó que la caldera necesitaba cambiar la Válvula de Gas y la placa electrónica por un importe de 685,40 euros. Tras valorarlo, estando en pleno invierno, tuvimos que cambiar la caldera. El 23/02/2022, instalan una caldera nueva y el instalador detecta que era imposible que la caldera antigua funcionara porque estaba el gas precintado. De hablar con servicio de atención al cliente, me indican que el gas estaba precintado (cortado) por la suministradora por no haber pasado la revisión de los 5 años, si bien yo había hablado con [REDACTED] y previamente me habían dicho que la revisión estaba en orden, el propio servicio de mantenimiento contratado con ellos [REDACTED] cubre las revisión de los 5 años. Solicita el Importe de la caldera nueva 1220,90 euros (mi caldera funcionaba y tuve que cambiarla, por culpa de [REDACTED], su servicio de mantenimiento no garantizo que se gestionara correctamente que la revisión de los 5 años estaba ok y su servicio de mantenimiento en lugar de detectar que el gas estaba cortado, indican que la caldera tenía problemas con la placa electrónica y con la válvula de gas).

La parte reclamada alega que esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto. Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por el Sr. [REDACTED] solicitando el importe de la caldera nueva 1220,90 € (la caldera funcionaba y se cambió, por culpa de [REDACTED]. Ya que, su servicio de mantenimiento no garantizo que se gestionara correctamente que la revisión de los 5 años y en lugar de detectar que el gas estaba cortado, indica que la caldera tenía problemas con la placa electrónica y con la válvula de gas para el punto de suministro en calle [REDACTED]. Ya que, indica no haber solicitado el servicio de mantenimiento. A raíz del presente expediente, el 18/4/2023 solicitamos al departamento correspondiente lo indicado por el cliente. Nos remitieron respuesta indicándonos el siguiente: "En relación a la solicitud del cliente [REDACTED], ofrecemos la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

siguiente resolución. Verificamos que el cliente realizó una reclamación vía telefónica. Por lo que, no es procedente la devolución del importe de la caldera. Trasladamos al cliente nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas." Dicho abono, se transfirió el 6/4/2022 a la cuenta bancaria informada por el cliente.

La parte reclamante manifiesta que el 30/11/2020 contrate el servicio de mantenimiento [REDACTED]. El 16/02/2022- Cortaron el suministro de gas de mi piso en la calle [REDACTED] por no haber pasado la inspección de los 5 años, previamente había llamado al servicio de mantenimiento para confirmar que la inspección la iban a gestionar el servicio de mantenimiento que tenía contratado con [REDACTED]. La carta donde nos informaban que nos habían cortado el gas no llegó hasta una semana y media después de la fecha del corte. El 19/02/2022 el servicio de mantenimiento de [REDACTED], vino a revisar la caldera indicando que la caldera tenía un problema con la válvula de gas y la placa electrónica, el importe de la reparación ascendía a 685.40 euro. La nueva caldera la instalo el 25/02/2022, cuando el técnico que instalo la caldera nueva fue a hacer la puesta en marcha, esta no arrancaba, revisando la causa vio que a la caldera no llegaba gas, comprobando que el contador estaba precintado. Cuando el servicio de mantenimiento de [REDACTED], vino a comprobar la avería el 19/02/22, era imposible que caldera funcionara, pues no había suministro de gas. Debido a que el servicio de mantenimiento de [REDACTED], no realizó correctamente sus obligaciones estuvimos sin calefacción, ni agua caliente, desde el 16/02/2022 al 25/02/2022, en pleno invierno, habitando en el piso tres menores de edad. Tuvimos que instalar una caldera nueva que costó 1.220,90 Euros. Tuvimos que pagar 119,58 euros para reenganchar el gas. Después de varias reclamaciones, a [REDACTED], solo me devolvieron el importe de la factura del último año de [REDACTED] reconociendo así su negligente servicio. Por mi parte reclamo el importe de la caldera nueva que asciende a 1220,90 euros

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 comparece 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, tomando el presupuesto de reparación como parámetro indicador que determinó el cambio ante la onerosidad de la reparación, no desvirtuando la reclamada los hechos de contrario, es más, confirmándolos con la devolución de la cuota anual del servicio de mantenimiento, siendo la reclamada contractualmente, según contrato de mantenimiento, la obligada a llevar a cabo la inspección periódica obligatoria y constando que "El cliente no deberá ocuparse de este trámite", no constando parte de trabajo firmado por el reclamante, ni avisos previos para pasar la inspección, ni aviso previo de corte de suministro, ni información al reclamante cuando llama para avisar que no tiene gas que se trata de un corte de suministro mandando a un técnico para reparar, se acuerda, evitando el requerimiento injusto y desconociendo la antigüedad y el valor de la caldera retirada, una compensación a tanto alzado en la **cantidad de 610 euros que la parte reclamada debe abonar al reclamante.**

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.



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente 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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]