



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13477.0/2022

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 alega el reclamante, contratamos un servicio anual de mantenimiento de calderas porque nos lo recomendaron. Nuestra caldera goteaba muy poco, pero funcionaba perfectamente. Vino un técnico que cambió una pieza, nos cobró 118€ y estuvo tocando en varios sitios. Después de irse, abrimos una reclamación a [REDACTED] porque seguía goteando en el mismo sitio, exactamente igual. Vino otra vez el técnico y nos dijo que había que cambiar otra pieza, que al abrir la caldera se había dañado una pieza que hacía vacío. Le dijimos que sí, pero que nos devolviesen el dinero de la pieza que se había cambiado por error del técnico. El técnico nos dijo que siempre se cambian esas piezas y se fue de malas maneras. Llamamos a [REDACTED] otra vez para comunicarlo todo en la misma queja. La caldera al día siguiente empezó a subir la presión y explotó la válvula de seguridad y nos dejó la cocina hecha una pena. También nos fijamos que el primer técnico nos había un cacho de rollo de nuestro papel de cocina en la zona donde goteaba para que no se viese el goteo. Eso sin decirnos nada ni pedirnos permiso para usar nuestro rollo de papel de cocina. Llamamos otra vez a [REDACTED] para que viniese otro técnico, y les dijimos que el primer técnico nos había roto la caldera y cobrado 118€. El otro técnico que vino después ([REDACTED]) varias veces, nos dejó la caldera funcionando, pero con problemas de que se apagaba y se encendía. Después de varios avisos, vino el técnico nuevamente y nos cambió el burlete dañado por el otro técnico. También nos identificó que había varias piezas que no estaban bien, y que él no sabía seguro si había sido el primer técnico porque ya no trabajaba en la empresa subcontratada por [REDACTED] y no podía preguntarle. Seguimos con la caldera que no funciona bien, por culpa del primer técnico y sus malas prácticas, y no nos han devuelto el dinero ni tampoco nos han dejado la caldera bien, porque dice el último técnico que hay que cambiar una pieza que se ha tocado mal y que vale 500€ cambiarla y no merece la pena. [REDACTED] nos dijo que la empresa subcontratada tenía responsabilidad de devolvernos el dinero y arreglarnos la caldera, pero la empresa subcontratada no nos quiere devolver el dinero y de hecho nos han cerrado la reclamación desde su lado mintiendo y poniendo que el cliente está conforme. Solicita que nos devuelvan los 118€, que nos cambien la pieza de regulación de gas que vale 500€ gratis ya que la dañó el primer técnico, para que funcione bien la caldera otra vez y que me cancelen el servicio anual de mantenimiento de gas.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que con fecha 30/01/2023, procedimos a dar contestación a la reclamación presentada por D. [REDACTED] en relación a la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED]. Así mismo, tal y como informamos en el escrito citado, hemos recabado de nuevo información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], indicándonos que las piezas sustituidas corresponden a la avería que presentaba la caldera en el momento del diagnóstico, ya que tras la sustitución de esta, el funcionamiento de la caldera fue correcto. Por deferencia a D. [REDACTED], acudieron de nuevo a su vivienda y, tras realizar un nuevo diagnóstico, detectaron que se trataba de un fallo en la válvula de gas, entregaron presupuesto de reparación, descontando el importe de la primera reparación y quedaron pendientes de aceptación por parte del titular. Por lo expuesto anteriormente, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED], ha sido la correcta.

La parte reclamante manifiesta que me indica que se me descontó el importe de la primera reparación. No se me descontó ni devolvió dicho importe. De hecho el técnico me dijo que nunca devolvían ningún importe. [REDACTED] me ha anulado el contrato de mantenimiento de gas y me han cobrado el importe restante. Pido se me devuelva el importe de la primera reparación + el año entero que se me ha cobrado del mantenimiento de la caldera, ya que los técnicos fueron los que me averiaron la caldera y ha tenido que ser sustituida por una caldera nueva.

La parte reclamada manifiesta que la resolución de esta reclamación depende de los Servicios Técnicos de [REDACTED]. Por ello, el 05/04/2023 nos hemos puesto en contacto con los mismos y les hemos trasladado que D. [REDACTED] solicita la devolución del importe correspondiente a la primera reparación. Es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de los Servicios Técnicos. Por otro lado, les informamos que el Servicio Técnico de Gas de [REDACTED], realizó el 10/10/2022 la visita anual de la instalación de gas en la vivienda de D. [REDACTED], por lo que corresponde el cobro del Servicio Mantenimiento Gas para el periodo comprendido entre el 06/05/2022 y el 06/05/2023. Además, la resolución anticipada del Servicio Mantenimiento Gas por decisión del cliente, le obligará al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente contratado y que no haya sido satisfecho aún, manteniendo el derecho a realizar dos avisos de averías en dicho periodo anual si no los hubiera efectuado ya. Así mismo, hemos comprobado que, D. [REDACTED] solicitó la baja del Servicio Mantenimiento Gas correspondiente a su contrato de referencia [REDACTED], antes de la finalización del periodo anual del servicio que concluía el 06/05/2023, por lo que consideramos correcta la factura de fecha 02/03/2023 e importe 36,34 €, emitida en concepto de importe pendiente de pago del contrato anual del servicio. No obstante, en aras de la satisfacción y del buen servicio que en [REDACTED] queremos ofrecer a nuestros clientes, hemos procedido a anular la factura de fecha 02/03/2023 por importe de 36,34 €, emitida en concepto de importe pendiente de pago del contrato anual del servicio, realizando el abono correspondiente en la cuenta habitual de pago del reclamante.

La parte reclamada añade que el contrato de gas de 1 año no cumplió con las condiciones. La primera visita fue por una avería (no por un chequeo anual ni mantenimiento). Simplemente unas gotas de agua que caían pero la caldera funcionaba perfectamente. La avería no se reparó, dando lugar a varias visitas donde varios técnicos intentaron reparar la caldera, y la caldera ya no funcionó más y resultó todo en que tuvimos que comprar otra caldera. Lo único que pedimos es que se devuelva el importe de todo el año que se cobró por un servicio de reparación que rompió mi caldera. Es lo mínimo que se tendría que hacer. Somos comprensivos y no pedimos daños ni perjuicios por ahora, porque pensamos que Iberdrola merece una oportunidad para asumir la mínima responsabilidad.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que tras recabar información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], nos han indicado que el importe facturado a D. [REDACTED] por la reparación realizada en su caldera, fue descontado en el último presupuesto que le fue entregado. La reparación presupuestada, era necesaria para el correcto funcionamiento de la caldera. Así mismo, aconsejaron a D. [REDACTED] la sustitución de su aparato, ya que tenía una antigüedad de 22 años. En cualquier caso, dicho descuento en el presupuesto facilitado, fue realizado por cortesía de carácter voluntario. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta.

La parte reclamante, en correo de fecha 29 de junio de 2023, manifiesta que desde que contraté el servicio de mantenimiento de gas con [REDACTED] la caldera perdía unas gotas de agua, y como teníamos el servicio de mantenimiento les llamamos pero la caldera funcionaba perfectamente. Vinieron y arreglaron la bomba de agua y nos cobraron todo en metálico porque nos dijeron que era la única manera de cobrarlo y sin factura. La reparación no hizo nada, ya que seguí perdiendo agua, y vimos que el técnico puso papel de cocina debajo de donde caía agua para pretender que lo había arreglado. La caldera seguía perdiendo agua y dejó de funcionar. Vinieron varias veces para intentar arreglarlo, y de la manipulación, otras piezas dejaron de funcionar. Nos dijeron que nos devolverían el dinero de la reparación, nos lo dijeron por teléfono en [REDACTED] y por teléfono de la compañía de mantenimiento. Nunca nos devolvieron el dinero de la reparación, ni nos dejaron la caldera funcionando. Hicimos varias reclamaciones en Iberdrola y la última vez que vino el técnico, él nos dijo que el otro técnico ya no trabajaba con ellos, y también me dijo que en la empresa con la que él trabajaba no hacían nunca devoluciones. Después de varias reclamaciones, decidimos pasar nota a consumo y al final tuvimos que cambiar la caldera por una nueva. Adjunto factura de instalación de la caldera nueva. Solicita que nos devuelvan el importe de reparación de la caldera, que dejó de funcionar después de la reparación, más el dinero que nos cobró [REDACTED] por el servicio de mantenimiento de 1 año que resultó en la avería de la caldera y en el reemplazo por una nueva.

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 queda acreditado que la primera intervención no resolvió el problema ya que, aunque discrepa y manifiesta que está arreglado, la reclamada se contradice al volver a mandar de nuevo al técnico constanding que hay un defecto y desconociendo en que consiste la reparación cobrada al reclamante por importe de 118 euros, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante dicha cantidad, 118 euros.**

Así mismo, sin perjuicio de la **devolución de la cantidad que reste desde la baja del servicio**, no procede devolución de servicio de mantenimiento toda vez que, aunque el propio servicio no garantiza la finalidad de la reparación, el servicio se realizó con la asistencia del técnico.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]