



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07793.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 15 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere el pago de la factura de una empresa externa, que solucionó el problema del funcionamiento de la caldera. El técnico de la comercializadora regulada donde tenía el contrato de mantenimiento no lo hizo, manifestando el reclamante que no cumplió con su trabajo, por lo tanto no cumplió con el contrato de mantenimiento que tenía suscrito.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Pago de factura de 196,02 € que aboné a la empresa que contraté y que solucionó el problema. Entiendo que si los técnicos de [REDACTED] hubiesen solucionado el problema no tendría que haber pagado nada, ya que así constaba en el contrato de mantenimiento suscrito. Por lo tanto entiendo que han incumplido con el clausurado del contrato".

En su escrito de 30 de julio de 2024 refiere: "D. [REDACTED] con D.N.I. [REDACTED] N con domicilio en [REDACTED] 28903 Getafe (Madrid), en su propio nombre, ante este organismo, como mejor proceda, DICE: 1.- Que he recibido notificación de este organismo de las alegaciones presentadas por [REDACTED] en referencia del expediente en curso. 2.- En las alegaciones indican que el problema del mal funcionamiento de la caldera se debe a un error de fontanería y que la limpieza que se produce corresponde a un tubo exterior de la caldera y por lo tanto no abonar la cantidad reclamada. 3.- Creo que de alguna forma están faltando a la verdad "perdonen la expresión", no se expresarme de otra forma, pero según los técnicos de la empresa externa contratada el problema de la poca presión estaba dentro de la caldera, no se limpió ni se actuó en ningún tubo exterior. Lo que si les puedo asegurar es que estos técnicos solucionaron el problema y el técnico de [REDACTED] no, por lo que entiendo que si se hubiese solucionado el problema por parte de este técnico no tenía que haber contratado ninguna empresa externa ni abonar ninguna cantidad. Por lo tanto, no

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cumplieron con el contrato de mantenimiento que tenía suscrito con [REDACTED] - Aporté en su día, tanto a [REDACTED] como a este organismo la documentación, que entiendo acredita tales hechos. Yo también lamento las molestias que este hecho esté ocasionado. 5.- Por lo tanto, solicito que sea abonada la cantidad reclamada de 196,02 € Por lo expuesto SUPlico A ESTA ORGANISMO Tenga por presentado este escrito, por hechas las manifestaciones, solicitando den fin al expediente y acogiéndome a su criterio o resolución, tanto si me es favorable como si no lo es.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 18 de julio de 2024 refiere: [REDACTED]

[REDACTED] (en adelante, [REDACTED]), entidad mercantil de nacionalidad española comercializadora de gas natural y de electricidad, con CIF [REDACTED] domicilio social en [REDACTED] de Madrid; y en su nombre y representación D. [REDACTED], con [REDACTED], ante ese Organismo comparece y, como mejor proceda en Derecho, DICE:

I Que en fecha 11/7/2024 le ha sido notificada la solicitud de Arbitraje dirigida a esta empresa, presentada por [REDACTED] con NIF [REDACTED], concediéndosele el plazo de quince días hábiles a partir del día siguiente al de su notificación para formular las alegaciones que estime oportunas y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse, de acuerdo con el art. 37.3.b del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

II Que en virtud de este escrito se formulan en tiempo y forma las siguientes

ALEGACIONES: PRIMERA. ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE

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.

SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la disconformidad del Sr. [REDACTED] dado que indica que, teniendo el servicio de mantenimiento contratado de Cuida Calefacción, ha tenido que abonar un total de 196,02 € a una empresa externa para que le solucionara el problema de su caldera, por ello solicita la devolución de dicho importe, correspondiente a su suministro de gas situado en la [REDACTED] de Getafe (Madrid).

El 29/4/2024 el cliente reclamó que, teniendo el servicio de mantenimiento contratado de [REDACTED] ha tenido que abonar un total de 196,02 € a una empresa externa para que le solucionara el problema de su caldera, por ello solicitaba la devolución de dicho importe.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, le informamos que debería de remitirnos el justificante de pago de la reparación.

El 6/5/2024 el cliente volvió a solicitar la devolución de los 196,02 € que ha tenido que abonar a una empresa externa para la reparación de la avería en la caldera.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, le volvimos a informar que para tramitar su reclamación sería necesario que nos enviara la factura del pago realizado para poder proceder con el abono. Dicho comprobante lo debería de enviar al correo electrónico [REDACTED]

Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que el cliente en la fecha de la avería tenía activo el Servicio de Mantenimiento [REDACTED] por lo que, tras consultar con el responsable de zona y director territorial, nos han confirmado que el problema de ACS que presentaba se originaba en un error de fontanería y no en la caldera. La limpieza de filtros reclamada por el cliente correspondía a un tubo exterior a la caldera, dado que esta no cuenta con filtro propio.

Por lo tanto, no hemos generado ningún abono a favor del cliente.



Comunidad de Madrid

Lamentamos las molestias que este hecho haya podido ocasionar.

Por todo lo expuesto, SOLICITA:

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

"Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: *"Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que el cliente en la fecha de la avería tenía activo el Servicio de Mantenimiento [REDACTED], por lo que, tras consultar con el responsable de zona y director territorial, nos han confirmado que el problema de ACS que presentaba se originaba en un error de fontanería y no en la caldera. La limpieza de filtros reclamada por el cliente correspondía a un tubo exterior a la caldera, dado que esta no cuenta con filtro propio. Por lo tanto, no hemos generado ningún abono a favor del cliente".*

2º En el contrato de mantenimiento se refiere en [REDACTED] lo siguiente:

Objeto. - La prestación de los servicios contratados por parte de [REDACTED] las instalaciones sitas en el domicilio que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan:

- La Revisión Preventiva Anual de la instalación doméstica de gas que incluye la revisión de la instalación receptora individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria. Incluye además la revisión de los demás aparatos que funcionen con gas. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones contempladas en el RITE (R.D. 1027/2007 de 20 de julio).
- El coste de la inspección periódica obligatoria: Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Comercializadora Regulada y dentro de los plazos legalmente establecidos para ello. El coste de la inspección queda incluido en el precio del servicio.
- Servicio de Reparación con Intervención Urgente de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio y cuyo origen no provenga de causa ajena a la misma.
- Un Servicio de Asistencia que incluye el asesoramiento sobre la utilización, mejora o ampliación de las instalaciones cubiertas por el presente contrato, con el fin de conseguir la máxima seguridad y eficiencia y, si fuera necesario, el desplazamiento al domicilio del Cliente. Las piezas, mano de obra y materiales, serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

3º En la factura de la empresa externa que arregla la caldera refiere: *"realizados limpieza e inspección de componentes de la caldera solucionando los problemas de caudal".*

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALAMENTE las pretensiones del reclamante, al entender que la consecuencia de la falta de caudal de agua, tenía su origen en un problema de la caldera, y reparada dicha caldera es cuando se soluciona el problema de origen.



Comunidad de Madrid

Por ello, este Colegio Arbitral considera que no se ha prestado el servicio CuidaCalefacción abonado por el reclamante de importe 123,41 €, por lo que se debe proceder a la devolución al reclamante de dicho importe.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]