



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09079.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 05 de marzo de 2024 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: que, según alega el reclamante, me vinieron dos veces para cambiar la electroválvula y en la factura no estan desglosados los conceptos por los que me facturan. Solicita que en las facturas recibidas sean detallados los concepto por los que se factura y si un concepto es por mano de obra y desplazamiento no se me cobre nada mas que una vez. En una tormenta del verano pasado, la domótica instalada en mi vivienda se estropeo. Acordé con una empresa de domótica la restauración de una nueva domótica en mi vivienda. Cuando estaban realizando la instalación, salió humo en la caja donde estaban las electroválvulas del corte de agua. Al mirar en la caja, los de la empresa de domótica y yo mismo, vimos que estaba negra una electroválvula y pensamos que esa electroválvula era la que estaba estropeada. Sin ninguna comprobación más decidimos, los de la empresa de domotica y yo, que la válvula estropeada era la del agua fría. Nadie comprobó que esa válvula estaba bien o que la otra también estaba estropeada. Llame a la empresa que lleva el mantenimiento del sistema de calefacción y agua caliente en este edificio, y al cabo de 15 días por lo menos y varias llamadas, vinieron a cambiarla, ni yo ni el operario que vino a cambiarla, comprobamos si esa era la válvula que no funcionaba o si había algo más estropeado. Cuantía reclamada 100,00 €.

La parte reclamada alega que el cliente solicita la sustitución de la electroválvula de agua fría AFS para lo que se le facilita un presupuesto, incluyendo desplazamiento y mano de obra por importe de 146 euros más IVA y lo acepta. Se sustituye la electroválvula de agua fría según presupuesto aceptado por el cliente y comprueba su funcionamiento según parte de 14/02/23 que se adjunta. El cliente vuelve a llamar un mes más tarde, para indicar que la electroválvula que sustituimos no estaba conectada a la domótica. Acude un técnico el 14/03/2023 según parte y realiza todas las



Comunidad de Madrid

comprobaciones, verificando que la electroválvula sustituida de agua fría corta bien. Deja probada también la de agua caliente sanitaria que estaba funcionando correctamente. No se cobra nada al cliente por este desplazamiento y mano de obra a pesar de que fue un despiste del cliente. El cliente vuelve a llamar otro mes más tarde, para indicar que tiene problemas de corte con la electroválvula de ACS. Se le facilita un presupuesto, incluyendo desplazamiento y mano de obra por importe de 146 euros más IVA y lo acepta. El técnico se desplaza y según parte de fecha 18/04/23 sustituye la electroválvula de ACS y queda todo funcionando correctamente. El presupuesto facilitado en dos ocasiones incluye desplazamiento, mano de obra y pieza a sustituir por importe de 146 euros más IVA en ambas ocasiones, detallado en factura. La primera vez se sustituye la electroválvula de AFS a petición del cliente. La electroválvula de ACS funciona bien en ese momento, lo cual queda además demostrado en la segunda visita donde se comprueba y no se cobra aunque se podría haber cobrado según la tarifa de póliza de suministro que determina 36 euros más IVA por desplazamiento y 30 euros/hora más IVA de trabajo, firmada por el cliente y que conoce. Fila la electroválvula de ACS dos meses después de la primera visita, que quedó funcionando en esa visita y se comprobó el 14/03/23 que funcionaba correctamente. Se procedió a sustituirla y quedó funcionando y resuelto el problema. Entienden que la reclamación y pretensiones del solicitante no proceden por que el presupuesto facilitado incluía la sustitución de la electroválvula como una actuación completa, tal como fue ofertada, estando bien emitidas las facturas y se han facturado las dos actuaciones de sustitución de electroválvulas completas, porque son las presupuestadas y aceptadas por el cliente. No se ha facturado la visita de verificación aun cuando correspondería la misma, por administración, conforme a la póliza de suministro firmada por el cliente.

La parte reclamante manifiesta que el sistema domótico que tenía instalado en mi vivienda se estropeó y tuve que cambiarlo. Cuando los operarios de la empresa de domótica estaban cambiándolo, de repente salió humo. El humo salía por la trampilla donde están las electroválvulas abrimos la trampilla y estaba una de las válvulas negra, y consideramos que estaba estropeada sin comprobar nada más. El operario de [REDACTED] que vino cambió la electroválvula sin comprobar si estaba estropeada y sin comprobar si la otra estaba mal, es mi palabra con la del operario. Cuando vinieron los de la empresa de domótica se encontraron que no funcionaba la electroválvula. Les llamé a [REDACTED] comprobaron que estaba estropeada era la que no habían cambiado y la cambiaron. Solicita Me comentan también que he tardado mucho en avisar y es un concepto que Vds. lo tienen mal. Me dan la fecha de la reparación pero no me dicen las veces que les he llamado, como pueden comprobar por las llamadas que he realizado, y me han dicho lo pasaremos al departamento correspondiente. Cuando me ponía serio me llamaban por la tarde para quedar al día siguiente por la mañana. No es que me tengan manía a mí, sino que todos los vecinos por el mismo motivo tardan mucho en atender. Resumiendo, a atención del cliente la tienen que mejorar y no mirar la fecha de la reparación, sino las veces que se llama y que tengo que pagar yo un despiste de todos, unos porque decidieron que esa era la válvula estropeada y otros porque no comprobaron si esa válvula estaba estropeada.

La parte reclamada manifiesta que la vivienda dispone de dos electroválvulas de anti-inundación, gobernadas por la domótica, una de agua fría sanitaria y otra de agua caliente sanitaria ambas privativas y no recogidas bajo ningún contrato de mantenimiento preventivo o similar. El cliente habiendo contratado por su cuenta la asistencia de una empresa de domótica para detectar el problema que describe solicita la sustitución de la electroválvula de agua fría para lo que se le facilita un presupuesto, incluyendo desplazamiento y mano de obra por importe de 146 euros más IVA y lo acepta. Se sustituye la electroválvula de agua fría según presupuesto aceptado y se comprueba a su funcionamiento. Vuelve a llamar un mes después acudiendo un técnico que verifica que la electroválvula sustituida de agua fría sanitaria funciona y corta bien. Deja probada también la otra válvula de agua caliente sanitaria que verifica está funcionando correctamente y no cobrando nada al cliente. El cliente vuelve a llamar otro mes más tarde indicando tener problemas de corte con la electroválvula de ACS, se le facilita un presupuesto y lo acepta, el técnico se desplaza y sustituye la electroválvula de ACS quedando todo funcionando



Comunidad de Madrid

correctamente. Se ejecuta lo que solicita el propietario siendo lo que se realiza dejando todo probado, con la segunda visita queda contrastado que la electroválvula de ACS funcionaba en ese momento, es a posteriori cuando se avería y como tal corresponde su sustitución y facturación. SE sustituyó la electroválvula de AFS a petición del cliente y quedó operativa, se hizo una segunda visita para verificar su funcionamiento o y así se verificó también que la electroválvula de ACS estaba funcionando, visita que no se cobró. Posteriormente se averió la electroválvula de ACS y se acudió a sustituirla conforme al mismo presupuesto que se facilitó por la primera.

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistas las manifestaciones y documental aportada, se aprecia que la empresa reclamada ejecuta el encargo solicitado por el cliente- reclamante y, aunque el reclamado hace alusión constantemente a la póliza que, al no ser aportada, desconocemos su contenido, el trabajo parece correcto, desconociendo en base a qué solicita el reclamante la cantidad de 100 euros.

Así mismo, habiendo el reclamante dado la orden del trabajo a ejecutar, solicitando la sustitución de la electroválvula de agua fría AFS, para lo que se le facilita un presupuesto aceptado, que incluye desplazamiento y mano de obra por importe de 146 euros más IVA, no puede el reclamante ir posteriormente contra su propio encargo, que no incluía diagnosis ni comprobación.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 05 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL