



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10560.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de mayo 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: El reclamante refiere tener contratado con [REDACTED] el suministro de luz y gas de este domicilio y un servicio de revisión anual de la caldera y radiadores. Los primeros días de junio contactan con el reclamante para hacer la revisión anual y al comunicárselo a su inquilino que le informó que hacía unos días no había agua caliente en el piso y que la caldera tenía una serie de luces en rojo / naranja encendidas. La revisión realizada por [REDACTED] se iba a realizar el lunes 05/06/23, día en que mi inquilino volvía de viaje por lo que decidimos esperar a ver qué nos decían. Al hacer la revisión, el técnico que la realizó le indicó al inquilino que la placa estaba averiado y que la reparación era cara. El presupuesto que hizo era de 976,14 €. Dado que la caldera se entregó con el piso en octubre de 2016, su recomendación fue no repararla y poner una caldera nueva, consejo que siguió asesorada por él y por pura lógica, ya que hacer una inversión de ese importe en una caldera de más de 15 años no es lo más conveniente. Contacté con una empresa especializada y realizaron la instalación el viernes 09/06/23. Una vez instalada detectaron que no llegaba gas al piso y al ir a comprobar el contador comprobaron que habían dejado el punto de suministro cerrado y clausurado. Contacté de forma inmediata con [REDACTED] y me comunicaron, por primera vez, que habían intentado realizar la revisión obligatoria de los 5 años, pero al no haber nadie en el domicilio y por tanto no poder hacerlo, lo habían cerrado. Le indicaron que me lo habían notificado tanto por sms y como con una nota en el buzón, que tampoco había. Dos medios que no permiten confirmar que el destinatario ha recibido dicha notificación. Se pone una reclamación al respecto y 13/06/23 volvieron a realizar la revisión de los 5 años. En esta revisión se detectó una pequeña fuga en una de las tuberías por lo que se solicitó la reparación para restaurar así el suministros de gas.

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 se reitera en su reclamación, que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

consta en el expediente y solicita:” Por lo anteriormente expuesto y dado que me ha supuesto un importante perjuicio económico, que se me abone el gasto que me ha supuesto a compra e instalación de una nueva caldera, que asciende a 1.524,00€ Y la devolución de la cuota anual abonada por el servicio [REDACTED] que asciende a 119,64 €.

En su escrito de 30 de agosto de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: En relación mi solicitud de arbitraje, y una vez recibidas las alegaciones por parte de [REDACTED] empresa reclamada, y manifiesto que no considero resuelta la controversia planteada y, por tanto, deseo que se continúe con su tramitación. Paso describir con más detalle y con pantallazos 23 de mayo de 2023. Mi inquilino, cuya vivienda habitual es el domicilio objeto de la reclamación, [REDACTED] de Madrid, detecta que no tiene agua caliente. Ese mismo día se iba de viaje a Córdoba, él es de allí y en esas fechas se celebraba la feria. Creyó que era algo puntual y decidió esperar a su vuelta para ver si el problema seguía y entonces darme aviso y que yo solicitara la revisión y reparación o, tal y como pensaba, era algo puntual. Es por lo expuesto que no avisó el día en que detectó la falta de agua caliente. 02 de junio de 2023: la empresa colaboradora de [REDACTED] que se encarga de realizar las visitas del modo preventivo, que tenía contratado con la compañía, contactó conmigo (no yo con ellos como afirman en sus alegaciones) para realizar la visita anual. Les di el contacto de mi inquilino para que quedaran directamente con él ya que era él que les recibiría en el piso.

03 de junio de 2023: mi inquilino me avisa de que el día que se fue de viaje no había agua caliente. En ese momento, en el que me avisa, él ya había quedado con el técnico para el lunes 5 de junio que coincidía con su regreso de viaje, por lo que en lugar de avisar de la avería preferimos esperar a ver lo que el técnico nos decía. En el audio le digo que mire en el manual de instrucciones que hay en el piso donde vienen las averías según las luces que se queden encendidas en la caldera y que si quiere me acerco al piso y lo miro yo, aunque él no esté.

05 de junio de 2023: el técnico realiza la visita y, como ya detallé en el escrito presentado con la reclamación, indican que están averiadas tanto la placa como la válvula y dan ppto. de esas 2 reparaciones. No dicen que puede ser una avería o las dos. La recomendación del técnico es NO arreglarla.

Con respecto a las alegaciones de [REDACTED] • En ningún momento, a la persona a la que le dieron el ppto. (mi inquilino), le indicaron que podía ser la válvula o la placa si no ambas cosas tal y como reflejaron en el mismo ppto que ya se adjuntó a la reclamación. • El detalle que refleja [REDACTED] jamás me no lo facilitaron a mí o a mi inquilino “La válvula de gas no abre en máxima, en mínima sí, pero se bloquea cuando tiene que subir de potencia. Asimismo, en dicha se explica que no se puede comprobar si lo que está fallando es la placa o válvula de gas, por lo que se le da presupuesto de ambas piezas para poder comprobar cuál es la que está fallando.” De haberme llegado esta información habría valorado pedir una segunda opinión. • Por otro lado, es evidente que ni el técnico, ni su empresa, ni [REDACTED] me pueden obligar a cambiar la caldera, pero cuando se llama a un profesional por una avería, y se le llama porque uno no tiene ni capacidad ni conocimientos para solucionarla, y este profesional te hace una recomendación que, además, en este caso, está basada en un ppto. bastante elevado, lo normal es seguir esa recomendación ya que viene de un profesional y experto

en la materia. Alegar que no nos han indicado (obligado) a que la cambiemos, cuando además sí fue la recomendación del técnico, es un argumento muy pobre que demuestra que son responsables del error de diagnóstico cometido por su técnico y que no tienen argumento más allá de ese para negarse a asumir su responsabilidad. • Como queda demostrado con pantallazos de la conversación con mi inquilino, la falta de agua caliente coincide con la fecha del corte de gas por parte de [REDACTED] y también queda reflejada la razón por la que no se dio aviso de esa avería de forma inmediata. Se iba de viaje ese mismo día y creyó que podía ser algo puntual y quiso comprobarlo a su vuelta y, si seguía el problema, entonces sí, avisarme para repararlo. • En ningún momento, el técnico que realizó la revisión, detectó que no había suministro de gas y tampoco que había una fuga, ambas cosas me parecen muy graves ya que podrían haber provocado un accidente. Sí detectaron esa falta de suministro los instaladores de la caldera nueva que eran de otra empresa según la instalaron y eso llevó a comprobar el contado y ver que estaba



Comunidad de Madrid

clausurado. Al no detectar esta falta de suministro, y dado que la caldera funcionaba a la perfección hasta la fecha del corte del mismo, 23 de mayo de 2023 (fecha en que lo detectó mi inquilino pero que por lo detallado anteriormente no se dio aviso de la “avería” de forma inmediata), creo que queda sobradamente demostrado que hubo negligencia por parte del técnico que realizó la revisión de la instalación y caldera y que, por tanto, tienen que asumir su responsabilidad al haberme llevado a una situación en la que la mejor opción, según el escenario que nos presentaron, era hacer un cambio de caldera debido al elevado ppto de reparación y a la recomendación del “profesional” que realizó los trabajos y que me ha supuesto un desembolso importante. • A la empresa que nos instaló la caldera nueva les pedí que no llevaran la antigua al punto limpio de forma inmediata si era posible, me confirmaron que podían dejarla 1 semana en su almacén. Esto lo hice porque esta reclamación la presenté primero en [REDACTED] y por si querían comprobar la caldera, pero no mostraron ningún interés en averiguar qué había pasado, simplemente me contestaron vía mail que no procedía mi reclamación, sin ponerse en contacto conmigo en ningún momento, y la dieron por cerrada. Pediría que se tuviera en consideración la posición de superioridad que tiene en este caso la empresa, ya que te realizan un trabajo en una materia que el cliente, en este caso yo, está bastante perdido y por tanto casi cualquier cosa que nos diga el profesional la damos por buena porque confiamos en su buen hacer y no tenemos manera de comprobarlo por medios propios. SOLICITO: Por lo expuesto tanto en estas alegaciones como en mi reclamación inicial, y dado que me ha supuesto un importante perjuicio económico, que se me abone el gasto que me ha supuesto a compra e instalación de una nueva caldera, que asciende a 1.524,00€ Y la devolución de la cuota anual abonada por el servicio [REDACTED] que asciende a 119,64€, este último concepto ya que el técnico no realizó bien su trabajo por el que he abonado esa cuota fraccionada en 12 meses Y para que así conste en Madrid a 30 de agosto de 2023”.

En su escrito de 22 de abril de 2024 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por la [REDACTED] solicitando la devolución del importe abonado para sustituir la caldera de la instalación de gas correspondiente al punto de suministro sito en la calle [REDACTED] con CUPS de gas [REDACTED], además del importe pagado por la cuota total de la vigencia del año 2023 para el contrato del servicio de mantenimiento “[REDACTED] sin calefacción”.

Les informamos que el contrato de gas para dicho punto de suministro consta activo desde el 24/7/2013. Adicionalmente, cabe indicar que también tiene contrato de electricidad suscrito con [REDACTED] para dicho punto de suministro desde el 6/11/2013 con CUPS [REDACTED]. Respecto a la solicitud realizada por la [REDACTED], les informamos que la clienta tiene contratado el servicio de mantenimiento “[REDACTED] sin calefacción” desde el 27/03/2019, cuyo contrato consta activo y la vigencia se renovó el pasado 18/7/2023.

Tras la recepción del presente expediente les informamos que, en base a la solicitud de baja realizada por la [REDACTED] en el expediente le hemos dado de baja “a efecto” el contrato del servicio de mantenimiento “[REDACTED] sin calefacción” para que no se le pase a cobro ninguna cuota a partir de dicha fecha.

Dicha acción no ha generado ningún abono a favor de la clienta porque no se emitió ninguna factura desde esa fecha.

Dado que se realizaron órdenes de trabajo para el servicio de mantenimiento contratado, que pasaremos a detallar a continuación, no podemos realizar la devolución del importe solicitado para la vigencia anterior.

Debido a que la [REDACTED] contactó por teléfono el 1/6/2023 con el teléfono correspondiente al servicio de mantenimiento contratado para que un técnico/a acudiese al punto de suministro a realizar una revisión preventiva de la instalación de gas. En dicha revisión, realizada el 5/6/2023, se comprueba, tal y como nos detallan desde el departamento correspondiente que:

“La válvula de gas no abre en máxima, en mínima sí, pero se bloquea cuando tiene que subir de potencia. Asimismo, en dicha se explica que no se puede comprobar si lo que está fallando es la



Comunidad de Madrid

placa o válvula de gas, por lo que se le da presupuesto de ambas piezas para poder comprobar cuál es la que está fallando.”

En ningún momento se indicó que cambiase la caldera o se le dio precio de cambio. Se puede comprobar con el parte de la distribuidora la fecha en que se le corto el gas. Si en el momento de la visita la incidencia fuera por corte de gas, el cliente nos hubiera avisado de la incidencia en la caldera puesto que no funcionaria. Fuimos nosotros quien detectamos que la caldera en máxima potencia se bloqueaba, pero si no la poníamos al máximo si funcionaba, por lo que no procede la petición de cliente”

Por todo lo mencionado, desde [REDACTED] no contemplamos realizar la devolución solicitada por la clienta.

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.

En su escrito de 8 de agosto de 2023 refiere: “En respuesta a su escrito del 4 de agosto de 2023 de alegaciones de la clienta y en nombre de [REDACTED], les informamos sobre la cuestión planteada.

Esta compañía recibió el presente expediente, procediendo a su gestión mediante la solicitud R2-[REDACTED]

Actualmente no ha habido modificaciones ni gestiones nuevas respecto al objeto de reclamación por lo que esta compañía se reitera en las alegaciones remitidas a su organismo el pasado 1 de agosto de 2023.

Adjuntas a la presente carta, remitimos nuevamente las citadas alegaciones, así como la documentación enviada a su organismo.

Por todo lo expuesto, solicitamos 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.

Examinada por el colegio arbitral los documentos aportados por las partes, y evaluadas las manifestaciones de reclamante y reclamada, se constata lo siguiente:

1.- La instalación de gas de la vivienda tenía el suministro interrumpido desde el 23 de mayo de 2024.

2.- Que el 5 de junio de 2024, se persona en el domicilio técnico de la reclamada, el cual realiza un examen de la instalación y la caldera, determinado que la misma tiene diferentes fallos muy graves, costosos y una antigüedad excesiva.

3.- En esa visita y en ese informe, el técnico ni informa ni refleja en el documento, que el equipo que ha examinado y la instalación no tiene suministro de gas.

4.- Es palmario que la revisión no puede realizarse en términos y con las comprobaciones completas y necesarias que conlleva una evaluación correcta de la caldera, si carece suministro de gas y menos aún recomendar la sustitución de la caldera.

5.- La reclamante decide sustituir la caldera con una información cuando menos incompleta y carente de base fáctica, que proviene de la supuesta revisión.

6.- El servicio prestado es claramente defectuoso y el incumplimiento del contrato de revisión y evaluación deficiente, y ha ocasionado un perjuicio acreditado a la reclamante que sustituye la caldera sin saber si dicha actuación era necesaria.

Son de aplicación los artículos 1.091, 1101 y concordantes del Código Civil.

Por tanto, acreditado el incumplimiento del contrato de revisión y mantenimiento por parte de la reclamada ocasionando un perjuicio acreditado a la reclamante, SE ESTIMAN

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y este Colegio Arbitral acuerda que deberá abonarse a la reclamante la cuantía de **475 €**, por los perjuicios ocasionados por el cumplimiento defectuoso del contrato de revisión y evaluación.

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, 10 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL