



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12017.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCAL:

D./D^a [REDACTED] representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./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: que, según alega la reclamante, el día 16 de mayo se notifica a [REDACTED] que el termo eléctrico del hogar tarda en calentar. Tres semanas y media después, el 09 de junio, tras no ser solucionado por [REDACTED] sino todo lo contrario, incluso empeorado ya que el termo está en peor estado (rotura por parte del técnico que ha visitado la vivienda), se propone como solución la sustitución del mismo, lo que implica un coste elevado para la afectada, del orden de 800€, cuando no procede la sustitución del mismo (se pide una segunda opinión a [REDACTED] que resuelve la avería sin necesidad de sustitución ni coste alguno). Se traslada, hasta en cuatro ocasiones, reclamación a Iberdrola por compensación de daños y perjuicios ocasionados, por falta de control de calidad en el servicio protección eléctrica del hogar y por falta de profesionalidad del técnico de termos (teléfono 616 002 219). Las respuestas de [REDACTED] han sido: 1) Respuesta del 14 de julio de 2023 a la reclamación [REDACTED]: "Tras la visita realizada en el domicilio se verifica el termo y se detectan daños en las resistencias. No hay disponibilidad de material. No corresponde abono por sustitución". [REDACTED] resuelve sin coste alguno, no hay fallo en las resistencias. 2) Respuesta del 17 de julio de 2023 a la reclamación [REDACTED]: "Los servicios técnicos de Iberdrola procedieron a acordar con usted la fecha de reparación de la avería, no obstante, usted decidió cancelar la solicitud". MENTIRA, sigo esperando que me reparen la rotura producida en el termo por parte del técnico de termos (teléfono [REDACTED]). 3) Respuesta del 18 de agosto de 2023 a la reclamación [REDACTED]: "Los servicios técnicos de Iberdrola indican que ya han procedido a reparar la avería". Sigo esperando que me reparen la rotura producida en el termo por parte del técnico de termos (teléfono [REDACTED]). 4) Respuesta pendiente a la reclamación [REDACTED]. Solicita indemnización por compensación de daños y perjuicios ocasionados por la rotura del termo, por falta de control de calidad en el servicio protección eléctrica del hogar y por falta de profesionalidad del técnico de termos (teléfono [REDACTED]). Cuantía reclamada 800,00 €.

La parte reclamada alega que la resolución de esta reclamación depende de los Servicios Técnicos de [REDACTED]. Por ello, una vez tengamos respuesta de los mismos, contactaremos con Uds. lo antes posible y les daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de los Servicios Técnicos.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro eléctrico que afectó al termo eléctrico, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], en la que nos indican que en la primera intervención el técnico comprobó que se trataba de un termo de 15 años de antigüedad y detectó daños en el conducto de desagüe, el cual estaba desajustado, por lo que procedió a colocarlo en la posición correcta, lo ajustó y comprobó el correcto funcionamiento del termo. Así mismo, le informó a Dña. [REDACTED] que tenía daños en el enchufe del domicilio. Posteriormente, Dña. [REDACTED] contactó de nuevo indicando que no calentaba lo suficiente, por lo que acudió un técnico de nuevo y comprobó que el termostato estaba desajustado, por lo que lo ajustó y quedó de nuevo en correcto funcionamiento. Tras esto, el día 09/06/2023 acudió de nuevo a revisar el termo. Las comprobaciones anteriores fueron correctas, se trataba de un termo de 15 años de antigüedad y el técnico indicó que se deberían de cambiar las resistencias. Al tener la termo dicha antigüedad, es posible la aparición de averías ocultas o que la reparación no quede correctamente. Por ello, le informaron a Dña. [REDACTED] del importe del material, pero no aceptó el presupuesto. Así mismo, también le ofertaron la sustitución del equipo, pero la rechazó. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED], ha sido la correcta.

La parte reclamante manifiesta que el día 16 de mayo de 2023 se notifica a Iberdrola que el termo eléctrico del hogar tarda en calentar. Tres semanas y media después, el 09 de junio, tras no ser solucionado por Iberdrola sino todo lo contrario, incluso empeorado ya que el termo está en peor estado (rotura por parte del técnico que ha visitado la vivienda), se propone como solución la sustitución del mismo, lo que implica un coste elevado para la afectada, del orden de 800€, cuando no procede la sustitución del mismo ya que se pide una segunda opinión a [REDACTED] y éste resuelve la avería sin necesidad de sustitución ni coste alguno. Solicita La designación de un Órgano Arbitral al que se le puede enviar toda la documentación (este formulario no permite adjuntar documentación ni imágenes) que analice el caso en detalle para compensación de daños y perjuicios ocasionados, por falta de control de calidad en el servicio protección eléctrica del hogar de Iberdrola y por falta de profesionalidad del técnico de termos que se personó en el lugar del incidente, ante la indefensión de un individuo frente a una empresa grande como Iberdrola. Solicita La designación de un órgano arbitral para el estudio de la documentación facilitada, así como la devolución de la fianza del suministro (28,70 € más intereses) y la asunción del coste del servicio de sustitución del termo por [REDACTED] por los daños ocasionados (aproximadamente 200 €) Cuantificación económica actualizada de su solicitud, aproximadamente doscientos cincuenta euros 250,00 €.

La parte reclamante manifiesta que el 08 de mayo de 2024 habiendo trasladado el detalle de lo acontecido (ver Anexo I - Detalle Incidente Termo) y ante la falta de seriedad por parte de [REDACTED] llegando incluso a contradecirse en sus propias respuestas, Solicita: Compensación de daños y perjuicios ocasionados por el tiempo que ha permanecido la vivienda sin agua caliente dada la falta de profesionalidad y conocimiento de los técnicos enviados (aproximadamente 100€). Devolución del importe correspondiente al servicio protección eléctrica del hogar (aproximadamente 100€ anuales) dado que es un servicio lento, no deja constancia de los trabajos realizados por escrito y en el transcurso de las aperturas de partes y las visitas de los técnicos, el termo ha podido deteriorarse por falta de visión global y de seguimiento completo del problema. Reparación de la rotura producida por el técnico de termos (teléfono [REDACTED]) como se puede ver en la foto: O, en caso de no poder ser reparado por falta de material, que sea sustituido sin coste alguno para la afectada. Por último, se trasladan las reclamaciones en curso de otros asuntos pendientes por parte de la afectada con [REDACTED]: 4. Devolución del depósito de garantía (28,70€) con intereses de demora generados por el paso del tiempo (ver contrato firmado el 17 de enero de 2011 finalizado en 2017 en Anexo II - Depósito de garantía), actualizando el coste del depósito con el valor actual del dinero en función del IPC. 5. Devolución de la regularización del tope de gas (6,04€) con intereses de demora.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], en la que nos indican que el día 17/05/2023 recibieron la solicitud de avería y el técnico acudió el día 18/05/2023 a su domicilio, verificando el aparato y detectando el conducto de desagüe desajustado, por lo que lo colocó en la posición correcta, lo ajustó y comprobó que el funcionamiento era correcto. Así mismo, le informó a Dña. [REDACTED] de daños en el enchufe. En este sentido, nos indican que, la instalación eléctrica no era la adecuada para soportar la tensión que este tipo de equipos requiere, lo que provocaba un sobrecalentamiento tanto en el enchufe como en la clavija del termo. Así mismo, acudió el técnico a realizar una segunda inspección y comprobaron que el aparato seguía sin avería, no obstante, ajustó el potenciómetro para que no fuera dañado por la sobrecarga de la instalación y reiteró que el termo funcionaba de manera correcta, pero con posibilidad de daños por la instalación a la que va conectado. Cabe señalar que, para realizar estas revisiones no fue necesario la manipulación de la parte superior del aparato donde Dña. [REDACTED] indica que se encuentra deteriorado. Tras estas verificaciones, Dña. [REDACTED] seguía insistiendo en que el aparato no funcionaba y hacía saltar el mismo, pero no era debido al equipo en sí, sino que era debido a que se encontraba conectado a una instalación inadecuada. En este sentido, indicar que, según las condiciones del servicio, esta incidencia queda excluida: "Se excluyen del alcance del servicio: Averías producidas como consecuencias de un uso anormal, negligente o inadecuado del aparato o por cualquier tipo de acción de origen externo". Ante su incidencia, se le sustituyó el enchufe de la pared donde se abastecía al termo de electricidad, dicho enchufe era similar al sustituido, pero no el adecuado para estos equipos, tal y como ya se había informado. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED], ha sido la correcta y no queda dentro de la cobertura de su contrato con [REDACTED]

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinadas las manifestaciones y documental presentada por la parte reclamante y reclamada, la empresa reclamada debe devolver a la reclamante el importe de 28,70 euros de fianza toda vez que el contrato ha finalizado.

Así mismo, estimando que el servicio técnico, aunque atendió la solicitud, no ha actuado correctamente, ya que tuvo que esperar al reclamante a la solución del problema posteriormente por el servicio de la compañía [REDACTED], se acuerda que **la empresa reclamada abone la cantidad de 80 euros en concepto de indemnización.**

Total, a abonar por la empresa reclamada: 80 euros + 28,70 euros = 108,70 euros.

A la vista de la factura negativa emitida por la reclamada y aportada al expediente, por importe de -6,04 euros, este Colegio Arbitral entiende que la propia empresa la ha compensado, dando por **resuelta la reclamación, Desestimando**, en consecuencia, **el importe de 6,04 euros** solicitados.

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.

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, 27 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]