



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14640.3/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

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

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], en 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<sup>a</sup> [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, 18 de octubre. El cliente recibe la visita de un técnico de [REDACTED] para realizar revisión de la instalación. Durante la visita se constata que el manómetro de presión de la caldera marca cero. El técnico pregunta al cliente si quiere que dé presión, ya que ellos no manipulan la caldera. El cliente, que manifiesta que se acaba de duchar y todo funcionaba correctamente, accede y el técnico da presión a la caldera durante varios segundos hasta que ambos ven que la flecha no cambia su posición y entienden que no funciona correctamente. Termina la revisión y se recibe el acta que se adjunta. El técnico no propone en ningún momento quitar presión a la caldera para evitar riesgos y el cliente desconoce que esto pueda ocasionar los problemas que vendrían a continuación. 20 de octubre. Estando el cliente a 4 horas en coche de su domicilio, recibe el aviso de los vecinos de que han escuchado una explosión y ven como el agua está saliendo por la puerta principal de la vivienda. Los vecinos cortan la llave de paso exterior. Cuatro horas más tarde, al llegar al domicilio el cliente se encuentra la vivienda inundada y daños visibles por la afección del agua. 21 de octubre. El cliente da parte al seguro de la vivienda (fontanería) y al seguro [REDACTED] contratado con [REDACTED] para revisar la caldera y saber que ha podido pasar. Se envía un servicio de urgencia que no puede reparar la caldera por falta de piezas. Se indica la pieza que ha explotado es el Flusostato, que puede deberse a una subida de presión. El cliente está en su vivienda sin agua en la cocina y sin agua caliente en el resto de la vivienda. 23 de octubre. El cliente llama a las 9:21 para intentar agilizar el arreglo de la caldera o ver si toma medidas para solucionarlo con el servicio técnico oficial de la caldera. A lo largo de la mañana, le ofrecen una cita para el miércoles 25. El cliente la acepta y por su cuenta se pone en contacto con el servicio oficial de [REDACTED]. Le indica la disponibilidad de la pieza en Madrid, pero que no disponen de personal disponible para realizarlo antes del miércoles. Le informan de que, efectivamente, si no se quitó presión durante la visita, al haber estado acumulado durante 2 días pudo provocar la mencionada explosión. El cliente rechaza la visita del miércoles ya que cuenta con una del seguro [REDACTED]. Durante la tarde recibe una llamada para mover la visita del miércoles 25 al jueves 26. En la misma llamada muestra su malestar y pide que se agilice el trámite de la reclamación (tanto por la manipulación de la caldera como por el retraso en la reparación). La persona indica que escala la reclamación. Minutos más tarde, el cliente recibe en su email una escueta y no justificada respuesta (que se adjunta) a sus quejas. A las

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

18:16, el cliente realiza una nueva llamada para realizar una nueva reclamación, indicando que en la respuesta se indica que el técnico no manipuló la caldera (cuando no se molestaron en chequear conmigo) y que están a la espera de las piezas para reparar la caldera (cuando en la llamada de la mañana - y el propio servicio técnico - me indicaron disponibilidad inmediata de las mismas). Ante su malestar por la respuesta recibida del email, el agente indica que solicitará que el departamento encargado se ponga en contacto conmigo (cosa que no ha pasado hasta el momento de esta queja). 24 de octubre. Al entrar en la aplicación de [REDACTED] el cliente ve que en su reparación se indica que la fecha prevista es el propio 24 de octubre. Realiza una llamada a las 9:33 para ampliar la consulta y confirmar que esta información es correcta ya que nadie se ha puesto en contacto con el cliente. Le indica que deberían de ponerse en contacto conmigo a lo largo de la mañana para ver en qué momento del día 24 vendrían. A las 11:16 el cliente llama de nuevo, preocupado porque no recibe la llamada y propone abrir una urgencia (asumiendo el propio cliente el coste) para que haya un técnico que haga la reparación, sabiendo que la pieza está disponible. Me indican que lo escalan y que me llamarán en la mañana. A las 13:00 horas se abre un chat en la página web para intentar recibir nueva información. No se recibe ninguna información. A las 13:32 horas se realiza una nueva llamada. El agente que atiende en esta ocasión, indica que no puede ser que me hayan indicado que se realizaría un contacto esta mañana para venir hoy mismo (tal y como indica la aplicación). Explican que en cada llamada le envían una nota a su contrata para que se pongan en contacto conmigo. Manifiesto que esa contrata no se está poniendo en contacto conmigo y delegan la responsabilidad en la propia contrata indicando que lo estudiarán. Insisto en que el contrato [REDACTED] lo tengo contratado con [REDACTED] y debe de ser esta empresa quien medie de forma adecuada y resuelva la situación. No se resuelve nada. Tras cuatro días sin servicio, el cliente no puede ducharse, fregar, cocinar o poner la lavadora. Solicita Respuesta inmediata y reparación de la caldera cumpliendo las condiciones del contrato [REDACTED]. Compensación por el trastorno sufrido durante estos días. Cuantía reclamada 3.000,00 €.

La parte reclamada alega que el reclamante suscribió en julio del año 2023 un contrato de servicio [REDACTED] con [REDACTED] para un inmueble. El contrato está en vigor desde el 13 de julio de 2023. Se acompaña copia del contrato firmado. La modalidad del servicio [REDACTED] contratada fue la [REDACTED]. Que, los hechos que motivan la presentación del presente arbitraje por parte del consumidor tienen origen en la intervención efectuada en el inmueble anteriormente descrito el 18 de octubre del año 2023. Según alega la parte reclamante, como consecuencia de dicha intervención realizada en el domicilio, la caldera se averió por lo que cuantifica su pretensión económica en 3.000 €. Que, tras revisar las alegaciones del reclamante, [REDACTED] manifiesta lo siguiente; El día 18 de octubre del año 2023 se realizó en la vivienda la revisión de la instalación eléctrica y de gas (Orden 25662710 (961 Revisión Dual) incluidas en el contrato de servicios pactado sin detectar anomalía alguna. Se acompaña parte de trabajo firmado por el reclamante. Con posterioridad, el reclamante contacta con [REDACTED] dado que su caldera presentaba una avería. Por ello, la Empresa Colaboradora (EC) del servicio [REDACTED] de [REDACTED], en el caso que nos ocupa, [REDACTED], acudió al domicilio para proceder a su reparación. Se adjunta parte de trabajo firmado por el reclamante, así como el resto de los partes de intervenciones posteriores generados para la reparación de la caldera. No obstante, a continuación, [REDACTED] especifica las actuaciones efectuadas por la EC de manera esquemática; Orden 25662710 (961 Revisión Dual) - 18/10/2023 Realizada Revisión Dual. Todo correcto. El 21/10/2023 - Orden 25682284 (984 Urgencia de caldera. Avería tras Revisión) Se pasó a reparar el sábado 21/10/2023, pero como eran necesarias dos piezas, se concluye la reparación el miércoles 25/10/2023. El 25/10/2023 - Cambio de flusostato y manómetro de presión 80,63 € + IVA. El 26/10/2023 - Orden 25687558 Reparación Caldera – El 26/10/2023 se cambió la placa electrónica y sonda de temperatura 280,92 € + IVA. El 26/10/2023 Orden 25687705 - Reparación de caldera. Sin ACS si no enciende la calefacción) Citado el día 27/10/2023 para el día 31/10/2023. El 31/10/2023 se cambiaron dos sondas de limitación de temperatura por no ser compatible con la placa 28,51 € + IVA. El 12/01/2024 - Orden 26045227 (969 Reparación de radiadores con piezas suministradas por el cliente). El 12/01/2024 se



## Comunidad de Madrid

sustituyen llaves y detentores de 15 radiadores con piezas suministradas por el cliente. Que, se acompaña informe expedido por la Empresa Colaboradora [REDACTED], en el que se detallan pormenorizadamente las actuaciones efectuadas en el inmueble del consumidor. En dicho informe se especifica también la antigüedad de la caldera la cual se aproxima a los 20 años. En conclusión, la intervención realizada por el técnico durante la revisión de gas del 18 de octubre de 2023 nada tiene que ver con el fallo que presentó su caldera pues la pieza que estaba rota tras la pérdida de agua es el flusosato que no recibe agua del circuito interno de la caldera sino directamente de la red de agua de la vivienda, por lo tanto, es imposible que se rompiera por la intervención del técnico durante la revisión ya que en ningún momento se abrió la caldera pues esa acción únicamente se lleva a cabo en el mantenimiento de caldera incluido para aquellos consumidores que contratan la modalidad [REDACTED]. Esta revisión/mantenimiento de caldera implica la necesidad de intervenir en su interior para proceder a su limpieza entre otras cosas, sin embargo, en este caso, en la revisión del 18 de octubre, no se accedió a la caldera tal y como se expuso por lo que no existe relación de causalidad entre la intervención y el daño de su caldera. En este sentido, cabe destacar que el técnico que llevo a cabo la revisión de la instalación de gas siguió la operativa establecida para estos casos. Las acciones realizadas durante la revisión de dicha instalación no producen la rotura del flusostato que desencadenó el problema objeto del presente arbitraje tal y como expone la EC en el informe que certifica. Con respecto a la pretensión de la reclamante de abonarle 3.000 € acusando al servicio [REDACTED] de la avería de la caldera, este no aporta ningún informe, ni prueba documental al respecto que pueda acreditar o validar su argumento. En este sentido, es necesario traer a colación el art. 217 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil "cada parte debe de acreditar los hechos en los que fundamenta sus pretensiones", es por ello, entre otras cosas que no cabe estimar su pretensión. El servicio [REDACTED] ha actuado correctamente atendiendo en todo momento a las reclamaciones del consumidor e informándole al respecto. Se adjuntan al presente escrito de alegaciones las facturas por las reparaciones de la caldera efectuadas que según consta en el último parte de trabajo que se aporta ha quedado reparado funcionando correctamente. Que, el reclamante es cliente en la actualidad y está al corriente de todos sus pagos. Solicita dicte Laudo desestimando las pretensiones de la parte reclamante en base a los argumentos expuestos y a las pruebas presentadas acreditándose mediante informe de la EC del servicio [REDACTED] de [REDACTED], la inexistencia de una relación de causalidad entre la actuación del técnico y el daño que presentó la caldera y que el reclamante imputa al técnico que acudió a su vivienda a hacer la revisión.

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 **DERECHO**:

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, a la vista de las manifestaciones y las pruebas presentadas por la parte reclamante y la parte reclamada, este Colegio Arbitral no puede establecer una relación de causa efecto entre la intervención del reclamado y la posterior avería.

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.



## Comunidad de Madrid

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.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: