



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00847.7/2025

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO:**

En Madrid, a 17 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [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<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 10/01/2025:

"El miércoles día 8 tuvimos una incidencia con nuestra caldera, calentaba agua, pero no a la temperatura habitual, estaba más tibia. También mostraba en el display un fallo (F19), por esta razón llamamos al servicio técnico. Al día siguiente vino el técnico, comentó que el fallo que daba era un fallo de caudal, pero decía que no tenía sentido porque caudal había suficiente. Comentó también que la caldera era antigua y si seguía dando fallos, recomendaba el cambio. Viendo la situación sugirió hacer una limpieza de la caldera porque parecía que no se le había hecho en un tiempo y eso iba a ayudar bastante. Una vez hecha la limpieza (la cual no se tardó más de 10 minutos), comentó que había alguna pieza bastante sucia y que la limpieza le tenía que venir muy bien y funcionar mejor. Una vez que el técnico se marchó, una hora aproximadamente más tarde, cuando necesitamos usar el agua, la caldera ni arrancaba, estaba apagada y había cierto olor a quemado. Llamamos al servicio técnico para que viniesen a ver que había podido suceder, nos dijeron que tenían que hablar con el técnico para que él valorase si tenía que volver, les dijimos que entendíamos que, tal y cómo figura en su factura (adjunta) había 3 meses garantía de la reparación y, que al ser ellos la empresa y los que gestionan las incidencias e incluso al propio técnico, deberían ser ellos los que nos dijese si el técnico pudiese volver simplemente para saber si, aunque la caldera estaba "muerta", estaba todo bien, si habían cerrado la caldera correctamente, el olor a quemado a que correspondía, etc...al final fueron ellos los únicos que manipularon la caldera y nada más irse, haberla manipulado....la caldera, cuando necesitamos que volviese a funcionar estaba completamente "muerta". Después de varios minutos de conversación, finalmente dijeron que sí, que el técnico nos iba a llamar inmediatamente y que iba a ver cuándo podía volver a casa...pasaron las horas, nadie nos llamó...y después de varias llamadas y aprox. 6 horas después de la primera llamada, me pasan con otra persona y esta nos dice que no van a volver porque al no haber cambiado ninguna pieza no tienen por qué....que ya el técnico había dicho que si volvía a dar fallo se cambiase la caldera".

## Comunidad de Madrid

Solicitud: “Nosotros lo que reclamamos, es que teniendo en cuenta que la caldera estaba funcionando, mal pero funcionando, que les llamamos para cubrir esta avería, que pagamos 120€ + IVA por una limpieza, que fueron ellos los que manipularon la caldera y que nada más irse....y al necesitar volver a utilizar la caldera, esta se rompió totalmente, incluso con un olor a quemado y además, siendo una caldera de gas.....todo ello, insistimos, que tal y como refleja en su factura, hay tres meses de garantía..., lo mínimo es volver de nuevo a nuestra casa para ver que ha podido pasar, nada más. Hay que resaltar que el técnico que vino a nuestra casa fue siempre muy educado, cordial y diligente, ahora bien, no podemos decir lo mismo de las personas con las que estuvimos en contacto telefónico. Por todo ello y, al no haber cumplido su garantía en el servicio, exigimos la devolución íntegra del importe pagado”.

La parte reclamante aporta factura nº 51533 emitida por la empresa [REDACTED] de fecha 09.01.2025, por importe de 145,20 €, descripción del trabajo: mantenimiento, observaciones: calentador con desgaste, en caso de fallo se recomienda cambio.

La parte reclamada presenta escrito de 19/05/2025 en el que manifiesta que:

“1. Tipo de servicio prestado: En dicha visita no se realizó una reparación con sustitución de piezas, sino un mantenimiento preventivo, consistente en limpieza general del calentador y análisis de combustión, lo cual fue presupuestado, aceptado y reflejado por escrito en el parte de trabajo firmado por el cliente. En ningún momento se procedió a la sustitución de componentes internos del aparato, debido a su antigüedad y estado general, lo cual fue advertido al cliente junto con la recomendación de sustituir el aparato por uno nuevo, debido a los fallos recurrentes y al desgaste evidente.

2. No aplicación de garantía: Tal como establece el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre la protección de los consumidores en la reparación de aparatos de uso doméstico, y conforme a lo previsto en el Artículo 120 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la garantía de tres meses solo es aplicable a reparaciones que impliquen sustitución de piezas o intervención técnica sobre componentes defectuosos. Al no haberse realizado ninguna reparación con sustitución de componentes, no aplica garantía al servicio realizado.

3. Recomendación técnica: El calentador, debido a su antigüedad, presentó fallos de caudal y encendido. El técnico, tras dejar el aparato operativo tras el mantenimiento, advirtió que en caso de persistir los fallos se debía proceder a su sustitución, ya que no garantizaba una vida útil mínima sin cambiar piezas.

4. Prueba documental aportada: Se aporta el parte de trabajo con las anotaciones del técnico, presupuesto detallado, y firma del cliente aceptando el servicio como finalizado. Dicha documentación refleja que el cliente fue informado correctamente, se le explicó la situación del aparato, y se actuó conforme a la normativa vigente.

Por todo ello, rechazamos la solicitud de reembolso o indemnización, dado que el servicio prestado fue conforme a la ley, informado adecuadamente, y no puede considerarse reparación con garantía al no haberse sustituido ninguna pieza del calentador”.

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

La parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no presenta alegaciones a la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.



## Comunidad de Madrid

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** las pretensiones del reclamante de devolución del importe de la factura emitida por cuanto este Colegio entiende que el servicio prestado por la empresa reclamada fue mal realizado, no acudiendo tampoco a comprobar el problema que originó el fallo total de la caldera.

Por lo que la empresa reclamada deberá devolver al reclamante el importe de **145,20 €** en el plazo de cumplimiento de este laudo.

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, 17 de julio de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL  
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]