



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08374.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: El reclamante refiere tener un servicio de contrato de mantenimiento de caldera contratado con la empresa [REDACTED] donde me incluyen 40% en sustitución de piezas y mano de obra y desplazamiento gratuito. En principio, vino el técnico a realizar la inspección anual contratada y encontró una pieza en mal funcionamiento que había que cambiar de lo que ellos llaman sensor de caudal del [REDACTED]. Para mi sorpresa me llegó un presupuesto de la reparación donde la pieza, la mano de obra y el desplazamiento me lo cobraban. Me puse en contacto con ellos por email (imposible no contestan) y teléfono y me comentan por teléfono que no entra esa pieza en el contrato cuando, en el mismo claramente indica que tienen expresamente puntos de inspección para esa pieza, en las exclusiones del contrato no indica nada para esa pieza y además en la primera página del contrato lo indica claramente y leo literal " Datos del producto sujeto al contrato: caldera, acumulador, intercambiador, calentador, sistema solar, bomba de calor, aire acondicionado, etc. Me refiero a [REDACTED] ellos indican que solo entra la parte de CALDERA, que las demás partes se hace inspección pero si se encuentra una pieza para cambiar no entra en el contrato (cuando claramente lo indica en el contrato adjunto mas adelante).

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 solicita: " Solicito la reparación o en su defecto el reembolso completo de la reparación, ya que queda claro que por contrato está incluido en el mismo".

En su escrito de 01 de noviembre de 2024 se ratifica en lo anterior y añade: Como refleja claramente en el contrato de mantenimiento de Caldera realizado con la empresa indicada [REDACTED] la pieza defectuosa reclamada (sensor de caudal), componente de [REDACTED] está cubierta tanto para la Inspección periódica Anual que realiza el técnico de la empresa indicada como para su reparación en caso de avería, y para ello lo he marcado en amarillo en el propio contrato de mantenimiento y detallo a continuación. - Primera página, y escribo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

textualmente. DATOS DEL PRODUCTO (SUJETO AL CONTRATO). Tipo de aparato (caldera, acumulador, [REDACTED], etc.). Sistema solar como lo indica claramente. -Segunda página, y más claro aún. Punto a chequear en la Revisión Anual, y nos vamos a la parte que dice [REDACTED] Hay aparece puntos a verificar de la parte Solar como es el sensor de caudal que estaba deteriorado. Y para terminar, en la parte de exclusiones del contrato solo indica de la parte solar el cambio de ánodo, purgado, etc. y solicita: Solicito con toda esta información que aparece en el contrato de mantenimiento que queda bastante claro que la pieza deteriorada está incluida, ya que los únicos elementos que están excluidos del contrato son accesorios extras de la caldera, tales como relojes, acumuladores, centralitas de regulación, etc. como indica en el apartado 3 de exclusiones del contrato, por ello solicito que se me reembolse la cantidad de 154,89 euros correspondiente al presupuesto que ellos mismos me realizaron para su reparación.

En su escrito de fecha 15 de enero de 2025 refiere: Estimados señores, resumiendo las alegaciones oportunas decir que;

Como refleja claramente en el contrato de mantenimiento de Caldera realizado con la empresa indicada [REDACTED] la pieza defectuosa reclamada (sensor de caudal), componente de "El [REDACTED] [REDACTED] está cubierta tanto para la Inspección periódica Anual que realiza el técnico de la empresa indicada, como para su reparación en caso de avería, y para ello lo he marcado en amarillo en el propio contrato de mantenimiento adjuntado previamente y detallo a continuación. - Primera página, y escribo textualmente. DATOS DEL PRODUCTO (SUJETO AL CONTRATO). Tipo de aparato (caldera, acumulador, [REDACTED], etc.). [REDACTED] como lo indica claramente.

-Segunda página, y más claro aún. Puntos a chequear y verificar en la Revisión Anual, y nos vamos a la parte que dice [REDACTED] y cito textualmente:

-Inspección captadores, estructura, juntas, fugas, etc.

-Sistema acumulación e intercambiador

-Comprobación circuito hidráulico, fluido, estanqueidad, bomba, valvulería, etc

-Sistema eléctrico y de control

-Sistema auxiliar, sondas de temperatura.

Aquí aparece claramente los puntos a verificar del sistema solar como es el sensor de caudal deteriorado. Y aquí hago una reflexión, directamente la empresa Servimat alega que cualquier pieza deteriorada del [REDACTED] no entra en el contrato de mantenimiento para su reparación porque lo define como un componente que no pertenece a la caldera, ¿pero sí que tienen puntos de inspección de todo el sistema [REDACTED]

-Por último, contestando a la pregunta que yo mismo me realizo nos vamos a la parte de exclusiones del contrato y en la parte [REDACTED] que es como así lo mencionan solo está excluido, y cito textualmente:

[REDACTED] cambio de ánodo de sacrificio y purgado y llenado de líquido solar, si el contrato suscrito es el del tipo TOTAL."

No aparece ni menciona más piezas excluidas para su reparación o sustitución en el contrato de mantenimiento, expresamente para [REDACTED] del que estamos mencionando.

Para terminar, añadir que el contrato y condiciones firmadas como indican en el contrato son el llamado [REDACTED] que este consiste resumiendo en una inspección anual y en caso de reparación o sustitución de piezas deterioradas, un 40% de descuento en piezas y desplazamiento y mano de obra del técnico gratuita.

Cuando el técnico vino a realizar la inspección y vio la pieza deteriorada me comento que intentaría hablar con su empresa para que no me cobrarán el desplazamiento ni la mano de obra que estaba incluido en contrato para intentar llegar a un acuerdo, pero parece que tampoco le hicieron mucho caso.

Por todo esto, solicito que se me abone la cantidad total del presupuesto de reparación que la empresa [REDACTED] me realizó y que adjunto previamente (154,89 euros) o en su defecto la cantidad de 143,69 euros correspondiente a la cuota anual 2024 que se me ha cobrado en marzo de 2024 por la empresa [REDACTED], a modo de compensación por incumplimiento de contrato.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 13 de junio de 2024 refiere: " Como contestación a la reclamación formulada por [REDACTED] les manifestamos: - Con fecha 03-06-202 fuimos al domicilio del cliente, a realizar la revisión y limpieza de la caldera modelo, [REDACTED] correspondiente al contrato de mantenimiento suscrito con nuestra empresa. El técnico detecta que el accesorio para la caldera denominado [REDACTED] no funciona correctamente, ya que, el sensor de caudal del mismo está deteriorado (Adjunto presupuesto donde se indica cual es el accesorio, el recambio correspondiente y el importe de la reparación del mismo y copia de la tarifa de precios del accesorio mencionado). El cliente ha procedido a dar de baja el contrato de mantenimiento al no estar de acuerdo, pero está indicado en las estipulaciones generales del mismo. Dicha reclamación no procede por lo anteriormente expuesto.

En su escrito de 11 de octubre 2024 refiere: el contrato de mantenimiento cubre averías y mantenimiento de la caldera, no cubre la reparación de accesorios ajenos a la misma documentación que adjunta contestación a la reclamación, contrato y estipulaciones donde se indica que no incluye los accesorios, hoja de tarifa de precios donde indica que es un accesorio y presupuesto donde se plasma el accesorio y el componente que hay que sustituir del mismo.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

- 1º El contrato de mantenimiento que tiene el reclamante es "[REDACTED]".
- 2º Dicho contrato excluye las piezas, pero incluye desplazamiento y mano de obra.
- 3º No se encuentra en el contrato de mantenimiento aportado por ambas partes, el descuento en piezas del 40% que el reclamante refiere.

Contrato de mantenimiento para productos de [REDACTED]

Robert Bosch España S.L.U. Calle de los Hermanos García

USUARIO: 261.606

DATOS DEL PRODUCTO (SUJETO AL CONTRATO):

* Tipo de aparato (CALDERA, ACUMULADOR, INTERCAMBIADOR, CALENTADOR, SISTEMA SOLAR, BOMBA DE CALOR, AIRE ACONDICIONADO, ETC.): [REDACTED]

Presupuesto N°: 2024-1264 **FECHA: 03/06/2024**

DETALLE	GTA.	Cantidad	PVP	TOTAL €
SENSOR DE CAUDAL SOLAR BOX				
*** MATERIALES ***				
7387211230 SENSOR DE CAUDAL	N	1,00	32,99	32,99
*** TARIFA ***				
DESPLAZAMIENTO		1,00		35,90
MANO DE OBRA EN MINUTOS		30,00		42,30
ANALISIS DE COMBUSTION		1,00		16,82

Tras lo cual, y previa deliberación y analizada la modalidad de contrato que tiene el reclamante, "Estándar Plus Caldera Gas", y según manifiesta el punto 2 del contrato de mantenimiento aportado por ambas partes, están excluidas las piezas, pero si está incluido el desplazamiento y la mano de obra.

Por ello, SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y del presupuesto aportado, se debe descontar el desplazamiento (35,90 €), la mano de obra (42,30 €) y el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

análisis de combustión de (16,82 €) haciendo un total de 95,02 € (más IVA) que no debe abonar el reclamante.

Por ello, el reclamante debe abonar el importe de la pieza, que asciende a 32,99 € +IVA, y teniéndole la mercantil que reintegrar el resto de las cantidades arriba referenciada (desplazamiento, mano de obra y análisis de combustión) 95,02 € con su IVA correspondiente.

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

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 enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]