



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09536.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de febrero de 2025 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, 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.

En relación a la existencia de convenio arbitral válido, el reclamado, en sus alegaciones, manifiesta que *"no aceptó el arbitraje propuesto"*. Este Colegio Arbitral entiende que se refiere a que no está conforme con la reclamación, toda vez que se comprueba que existe oferta de adhesión a arbitraje desde el 17.01.2019 no constando baja de la misma. Por tanto, se considera que existe convenio arbitral y se procede a dictar el presente laudo.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 11/07/2024 que puede resumirse en que la reclamante compró una caldera Vaillant, instalación incluida, por importe de 1.827,10€ siguiendo las recomendaciones del reclamado, titular de la empresa "La tienda de gas natural" que, según manifiesta la reclamante, no corresponde a las necesidades de su vivienda y se niega a sustituirla por una de potencia superior pese a haberlo solicitado a los pocos días de la instalación. SOLICITA:

"Que me sustituya mi actual caldera por otra de potencia superior que ofrezca el servicio de calefacción y agua caliente que necesita mi vivienda, obviamente abonando la diferencia de precio entre ambas calderas al precio de mercado correspondiente."

La parte reclamante aporta factura de compra de una caldera Vaillant Ecotec Pure 236/7-2 con instalación, de fecha 24.11.2023 por importe de 1.827,10€. Así como pantallazos de whatsapps y transcripciones de notas de voz.

La parte reclamada presenta escrito de 29/07/2024 del que cabe destacar que:

- El 14.11.2024 la reclamante le pide presupuesto para cambiar la caldera de su vivienda, de menos de 100m2, necesidades 1 ducha y calefacción.
- Le ofrece varias opciones, entre ellas una caldera Vaillant y otra Bosch, teniendo la de Vaillant menos potencia
- La caldera antigua no tenía placa identificativa ni la cliente conocía sus características.
- La reclamante acepta el presupuesto de la caldera Bosch, pero al día siguiente le indica que tiene dudas y le solicita que le envíe el presupuesto y modelo de la caldera Vaillant, para poder ver y comparar las características de ambas calderas en internet.



Comunidad de Madrid

- El 17.11.2024 la reclamante se decide por la caldera Vaillant y se concierta la cita para la instalación. Se le vuelve a indicar que la Vaillant es inferior a la Bosch y que se recomienda para una ducha, no pudiendo abrir otro grifo de agua caliente porque bajaría el caudal. La reclamante insiste en poner la Vaillant.
- El reclamado nunca ha hablado de litros que da la caldera puesto que depende del "salto térmico de agua fría" que entre en la casa y a la temperatura que el cliente quiera. Según el fabricante puede oscilar entre 9 y 13,8 litros por minuto y se recomienda para una ducha.
- Que fue la reclamante la que se decidió por el fabricante y modelo informándose en las webs de ambos, decidiéndose por la Vaillant porque "con esa caldera tenía suficiente y no necesitaba una caldera superior y más cara".
- El 23.11.2024 se deja instalada y funcionando correctamente.
- El 26.11.2024 la reclamante le escribe diciéndole que no funcionaba el agua caliente y la calefacción (parece ser que bajó la presión a 0,8 al purgarse y la caldera se bloqueó por seguridad). Se le indica cómo solucionarlo.
- El 20.12.2024 la reclamante vuelve a contactar con él para comunicarle que no está contenta con el caudal de agua caliente y que quiere llegar a un acuerdo para cambiar la caldera por un modelo superior pagando la diferencia de precio.
- El reclamado se niega ya que ha pasado casi un mes desde la instalación y que su empresa no vende calderas de segunda mano.
- El reclamado se ve obligado a bloquear a la reclamante en su teléfono y whatsapp, limitando los contactos al cauce oficial de la oficina.
- El reclamado manifiesta que se la hubiera cambiado si en el mismo día hubiera manifestado que no le gustaba su funcionamiento.
- El reclamado manifiesta que lo único que hizo es darle recomendaciones sobre la caldera a elegir y que fue la reclamante la que, informándose en las webs de los fabricantes, se decidió por la caldera a elegir. Que, además, la reclamante cobró el plan renove de la Comunidad de Madrid.

La parte reclamante presenta escrito de 17/10/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aclarando que:

- Su vivienda tiene dos baños situados al fondo de la vivienda.
- Niega que el reclamado le hiciera comparación entre marcas ni se habló de potencias, limitándose a proponer la caldera Bosch.
- Que tuvo posibilidad de ver la documentación de la caldera anterior, pero que no quiso.
- Nunca le habló de caudal ni le informó que no podría abrir otro grifo.
- Que, actualmente, la ducha no proporciona un caudal de agua suficiente.
- Que el reclamado nunca habló de litros de la caldera.
- Que nunca le puso un presupuesto límite.
- Que hasta que no probó la caldera, no podía saber cómo funcionaba; que esperó porque pensaba que seguía siendo un problema de presión y que estaba pendiente de que le pusieran un cronotermostato y esperaba que en la siguiente visita se solucionarían los problemas.
- Que la puesta en marcha de la caldera por el servicio oficial fue el 28.11.2024.
- Que ella no dice que la caldera no funcione, sino que no es adecuada para su vivienda.
- Que, vista la postura del reclamado, prefiere que se le devuelva el coste de la caldera para no volver a tratar con él.



Comunidad de Madrid

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 presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 01/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 23/12/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que es ella la que elige la caldera a instalar, estando informada previamente de las condiciones de las distintas calderas ofrecidas por el vendedor y habiéndose informado también directamente la reclamante a través de las webs de las marcas, no siendo imputable al vendedor las características de la caldera elegida.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 13 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]