



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12721.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 que en el mes de Agosto de 2024 solicita la reparación de una caldera que fue adquirida en Enero de 2022. El importe de la reparación que tuvo que abonar fue de 111,83 euros. El reclamante refiere que considera que la reparación debería estar cubierta por los 3 años de garantía de la caldera al tratarse de un defecto de origen, pero la empresa reparadora indica que no lo está al no haberse presentado el fallo durante los 2 primeros años. Los detalles de la reclamación son los siguientes: - El domicilio en el que está instalada la caldera es C. [REDACTED] en Boadilla del Monte. Se trata de una caldera [REDACTED] modelo ZW BE30-3C 23. - La solicitud de asistencia fue realizada el día anterior 08/08/2024. El motivo de llamada al servicio técnico fue un goteo constante de la caldera. La reparación realizada consistió en la sustitución de la llave de llenado por ser ésta el origen del goteo. - La caldera fue adquirida en Enero de 2022, siendo la fecha de inicio del periodo de garantía el 27/01/2022, tal como aparece reflejado en la factura de la reparación. - Tanto en el momento de la llamada telefónica para solicitar la asistencia como en el momento de la reparación, el reclamante refiere solicitar la cobertura de la reparación por la garantía de la caldera. Se le indicó que la reparación no estaba cubierta por la garantía al haber transcurrido un periodo superior a 2 años desde la adquisición. Según se me indicó, la cobertura es de 2 años y únicamente se extiende al 3er año en caso de tratarse de una avería ya manifestada en los 2 primeros años.

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " Solicito el reembolso de los 111.83 euros que aboné por la reparación de la caldera, al considerar que dicha reparación está cubierta por la garantía de la misma".

En su escrito del 24 de noviembre de 2024 refiere: " En respuesta a la comunicación recibida el pasado día 13/11/2024 relativa a la solicitud de arbitraje presentado, le comunico lo siguiente: •

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

NO considero resuelta la controversia planteada y por lo tanto deseo que se continúe con su tramitación. • Adjunto la factura de compra de la caldera como justificante para la aplicación de la garantía legal de la misma. Adjunto adicionalmente el justificante de la intervención realizada por [REDACTED], tras la adquisición de la caldera, para "la verificación de funcionamiento según instrucciones del fabricante" donde confirman el inicio de la garantía con fecha 27/01/2022. En respuesta a las alegaciones efectuadas por la empresa reclamada deseo añadir las siguientes consideraciones: • La ley General de defensa de los Consumidores y Usuarios, parcialmente modificada por el Real Decreto Ley 7/2021 de 27 de abril, establece en el Artículo 120 un plazo de garantía de 3 años: "...el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes..." • Tal como se indica, la responsabilidad del fabricante ante las faltas de conformidad en el momento de la entrega es de 3 años. La única diferencia entre los dos primeros años y el tercer año es la indicada en el artículo 121 de dicha ley en lo que se refiere a la carga de la prueba: "Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó..." Por lo tanto, la diferencia en el tercer año de garantía es únicamente que no se presupone la falta de conformidad en el momento de la entrega. En ningún caso se indica que no existe garantía en el tercer año o que ésta esté condicionada a la aparición de una deficiencia en los dos primeros años. • Las condiciones generales de garantía aportadas por el fabricante pueden mejorar las condiciones de garantía obligada por ley, pero en ningún caso sustituirla. • Respecto a la alegación efectuada: "El aparato ya no está en garantía. explicado en el escrito adjunto". De acuerdo a lo establecido en la ley en el artículo 120, tal como está en explicado en los puntos anteriores, la caldera dispone de 3 años de garantía. Por ello, considero que esta afirmación efectuada en la alegación no es correcta.

Respecto a lo indicado en el escrito adjunto a la alegación: "-Con fecha 09-02-2024, nos da aviso, ya que, la caldera gotea. La persona que tomo el aviso, le indicó al cliente que no estaba en garantía, el cliente estaba informado." Efectivamente así se me informó, de la misma manera que yo indiqué mi disconformidad. Así lo indiqué en la llamada de solicitud de servicio, así como en el momento del servicio y en una llamada posterior al servicio. En todo momento se me indicó que únicamente se cubriría el tercer año de garantía en caso de haberse producido una avería relacionada en los 2 primeros años. Tal como he explicado anteriormente, interpreto que esto no está de acuerdo a la ley. La reparación tenía cierta urgencia y debía hacerse independientemente de que estuviese cubierta por la garantía o no, por lo que la solicité, reservándome las acciones posteriores que procediesen respecto a la reclamación de la garantía. En cualquier caso considero que dicha comunicación de ninguna manera exime al servicio técnico de su responsabilidad de dar cobertura de garantía si así corresponde, tal como se establece en el artículo 124 de la citada ley: "La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad" • Respecto a lo indicado en el escrito adjunto a la alegación: "A partir de mes 24 la incidencia deberá verificarse y evidenciarse que claramente existían en el momento de la entrega y, de no ser así no tendrá el tratamiento de garantía" En primer lugar creo relevante destacar que este párrafo describiendo los términos en que debe de producirse la incidencia durante el tercer año de garantía para ser cubierta por la misma está contenido en la garantía comercial del fabricante pero no está expresamente así indicado en la citada ley. De forma razonable se podría considerar que el fallo en el equipo se produce o bien por una deficiencia del mismo o bien por un mal uso por parte del usuario. Si bien en el artículo 121 de la ley se indica que únicamente durante los 2 primeros años se presupone que las faltas de conformidad ya existían en el momento de la entrega, esto no implica que durante el tercer año se presuponga que el fallo se produzca por un mal uso por parte del usuario. En todo caso la demostración del fallo de conformidad del equipo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

por parte del usuario debería exigirse de forma proporcionada y de acuerdo a los medios y conocimientos técnicos de los que puede disponer el mismo, en especial considerando el tipo de equipo que se trata en este caso. En caso contrario se produce una indefensión por parte del consumidor que imposibilita en la práctica la cobertura de la garantía en el tercer año de la misma. Por otro lado, el servicio técnico determinó la no cobertura de la garantía desde el primer momento, en la llamada telefónica de solicitud de servicio (tal como la misma empresa detalla en su alegación) y aún sin conocer los detalles de la avería ni poder examinar la caldera para evaluar si se trata de un defecto de origen. Esto entra en contradicción con sus propias instrucciones para cubrir el tercer año de garantía y, creo, evidencia una predisposición a no proporcionar dicha cobertura.

• Respecto a lo indicado en el escrito adjunto a la alegación: “1.- Desde el principio el aparato ha funcionado de acuerdo a sus prestaciones. 2. – Donde durante los primeros 2 años, el aparato no ha mostrado deficiencia o anomalía alguna relacionada con esta incidencia objeto de la esta reclamación” Esto no imposibilita de ninguna manera que haya una falta de conformidad en la entrega que se manifieste en el último año de garantía. Por ejemplo, puede haber una pieza defectuosa en origen, cuyos efectos se aprecian a partir de los 2 años de uso. • Respecto a lo indicado en el escrito adjunto a la alegación: “3. Y que además el consumidor no muestra prueba alguna de que el defecto estaba en el momento de la entrega” A este respecto, además de lo ya indicado en el punto anterior en lo que a la demostración por parte del usuario se refiere, tal como ya detallé en la reclamación inicial la caldera no ha sido manipulada de ninguna manera y ha estado sometida a un uso completamente normal. Como complemento a esto, adjunto una foto con las piezas sustituidas tal como fueron entregadas por el técnico tras la reparación. Se puede apreciar que las piezas sustituidas son elementos internos de la caldera no directamente accesibles para el usuario.

En su escrito de 15 de febrero de 2025 refiere: 1º No he alcanzado ningún acuerdo con la empresa reclamada; 2º Mantengo mi pretensión inicial en la que solicito el reembolso de los 111,83 € que aboné por la reparación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 8 de noviembre 2024 refiere: “Como contestación a la reclamación formulada por [REDACTED] les manifestamos: - El día 08-02-2022, realizamos la verificación del funcionamiento de la caldera, servicio gratuito por parte de la marca para comprobar el correcto funcionamiento de la misma. La fecha de inicio de la garantía es 27-01-2022. - Con fecha 09-02-2024, nos da aviso, ya que, la caldera gotea. La persona que tomo el aviso, le indicó al cliente que no estaba en garantía, el cliente estaba informado. Las Condiciones de garantía de los productos de [REDACTED] suministrados por [REDACTED] S.L.U.: responde ante el consumidor y durante un periodo de 3 años de cualquier falta de conformidad que exista en el aparato en el momento de su entrega. Durante los primeros veinticuatro meses (2 años) se supone que las faltas de conformidad existían en el momento de la venta. A partir de mes 24 la incidencia deberá verificarse y evidenciarse que claramente existían en el momento de la entrega y, de no ser así no tendrá el tratamiento de garantía. Después de los veinticuatro meses, se constata que: 1.- Desde el principio el aparato ha funcionado de acuerdo a sus prestaciones. 2.- Donde durante los primeros 2 años, el aparato no ha mostrado deficiencia o anomalía alguna relacionada con esta incidencia objeto de la esta reclamación. 3.- Y que además el consumidor no muestra prueba alguna de que el defecto estaba en el momento de la entrega. La caldera ha estado funcionando con normalidad durante 31 meses. Dicha reclamación no procede por lo anteriormente expuesto”.

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



Comunidad de Madrid

1º El reclamante refiere: - Según el Real Decreto Ley 7/2021 de 27 de abril, el periodo de garantía de los productos adquiridos a partir del 1 de Enero de 2022 pasa a ser de 2 a 3 años. Si bien el tiempo de presunción de falta de conformidad se establece en 2 años, el periodo de garantía establecido es de 3 años.

característica del producto: **modelo, referencia de diez dígitos y N° etiqueta de FD.**

3. Condiciones de garantía de los productos de Termotecnia suministrados por [REDACTED]

3.1 [REDACTED] responde ante el consumidor y durante un periodo de 3 años de cualquier falta de conformidad que exista en el aparato en el momento de su entrega. Durante los primeros veinticuatro meses (2 años) se supone que las faltas de conformidad existían en el momento de la venta. A partir del mes 24 la incidencia deberá verificarse y evidenciarse que claramente existían en el momento de la entrega, y de no ser así no tendrá el tratamiento de garantía.

Quedan excluidas de la cobertura de esta garantía las faltas de conformidad ajenas o incompatibles con la naturaleza y capacidades del producto.

3.2 Las intervenciones en garantía deberán ser realizadas exclusivamente por el Servicio Técnico Oficial. Todos los servicios en garantía se realizarán dentro de la jornada y calendario laboral legalmente establecido en cada comunidad autónoma.

3.3 Muy importante: Para optar a las coberturas de ga-

2º La fecha de inicio de la garantía es el 27/01/2022

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, quedando acreditado que la caldera esta dentro de los tres años de garantía que establece la normativa, y por ello la mercantil debe proceder a la devolución del importe 111.83 euros que abono el reclamante por la reparación de la caldera, al considerar que dicha reparación está cubierta por la garantía de la misma.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 08 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]