

Comunidad de Madrid

En su escrito de fecha 23 de noviembre de 2024 refiere:

ANTECEDENTES DE HECHO

- Durante el mes de Julio de 2024, en fechas próximas al día 16, esta reclamante fue contactada por responsables de la Empresa [REDACTED], donde se nos informaba de la necesidad de realizar la REVISIÓN PERIODICA de la caldera de Gas, conforme al contrato de MANTENIMIENTO.
- El día 16/07/2024, se presenta un técnico debidamente acreditado de la compañía [REDACTED] y, procede a realizar las actuaciones pertinentes, propias de su labor como técnico. Actuaciones, que los clientes desconocemos en absoluto, al no ser expertos en la materia. Posteriormente, se expide documento acreditativo de la VISITA REALIZADA (adjunto a esta reclamación)
- DIAS DESPUES a aquella mencionada visita, LA CALDERA DE la TITULAR DE ESTE CONTRATO, comienza a GOTEAR y perder agua. Funcionamiento ANORMAL QUE NO SE HABIA PRODUCIDO CON ANTERIORIDAD.
- Se procede por la reclamante, a contactar con los servicios de [REDACTED] para que procedan lo ANTES POSIBLE a enviar a un especialista a comprobar las razones de este anormal funcionamiento, HASTA ENTONCES NO PRODUCIDO. Anormal funcionamiento que es POSTERIOR a la primera visita.
- En fecha 05/08/2024, se produce una segunda visita por parte de personal ACREDITADO como representantes de [REDACTED], en materia de mantenimiento de gas. (Se adjunta Acta de la visita). En dicha visita, se nos comunica que existe un problema con la caldera, cuya resolución implica el cambio de unas piezas. Piezas y gestiones que el representante de la Entidad Endesa, cuantifica en 285€ en total.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

- ✓ Constitución española 1978
- ✓ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- ✓ Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación
- ✓ Código civil (Carácter subsidiario)

Todo ello, Sin perjuicio de la aplicación de los Reglamentos, Decisiones y Directivas de la Unión Europea en la materia

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 Constitución Española (en adelante CE)

Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1089 Código Civil (en adelante CC).

Las obligaciones nacen de la ley, de los contratos y cuasi contratos, y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia.

Prosigue el Artículo 1902.

El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado.

Añade en este mismo sentido nuestro CC en su artículo 1903 donde pone de manifiesto que El empresario está obligado a responder por los daños causados por sus empleados, con negligencia, en el trabajo.

La obligación que impone el artículo anterior es exigible no sólo por los actos u omisiones propios, sino por los de aquellas personas de quienes se debe responder.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Lo son igualmente los dueños o directores de un establecimiento o empresa respecto de los perjuicios causados por sus dependientes en el servicio de los ramos en que los tuvieran empleados, o con ocasión de sus funciones.

La persona perjudicada puede reclamar directamente al empresario, sin necesidad de demandar, en primer lugar, o simultáneamente, al empleado que le ocasionó los daños, evitándose así los inconvenientes, procesales y de sobre coste de su reclamación, que ello conllevaría sentencia del Tribunal Supremo, sala 1ª, de 21 de junio 2006, ponente Don [REDACTED] de la Cuesta,

Acudimos a la Ley General de Defensa de Consumidores donde De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 RD legislativo 1/2007 Indemnización de daños.

Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este Libro por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios.

Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar.

Prosigue el artículo 129 Artículo 129. Ámbito de protección.

1. El régimen de responsabilidad previsto en este libro comprende los daños personales, incluida la muerte, y los daños materiales, siempre que éstos afecten a bienes o servicios objetivamente destinados al uso o consumo privados y en tal concepto hayan sido utilizados principalmente por el perjudicado. Según Jurisprudencia del Tribunal Supremo sentencia del Tribunal Supremo, Sala 1ª, de fecha 18/04/2006, ponente Vicente Luis Montes Penedés ("Varias decisiones de esta Sala han establecido que en el caso de haberse producido un evento dañoso indemnizable por acción u omisión de varias personas, esto es una pluralidad de comportamientos que pueden ser simultáneos o sucesivos e incluso independientes y autónomos, siempre que se genere una concurrencia causal única en la producción del resultado dañoso, se estará ante un caso de solidaridad ...No juega en tales casos la excepción invocada, y el perjudicado puede dirigirse a cada uno de los sujetos a que alcanza la responsabilidad como deudor por entero de la obligación de reparar el daño causado").

SOLICITA

1. Que Una vez que se ha puesto de manifestó la CLARA RELACIÓN DE CAUSALIDAD DIRECTA entre la PRIMERA actuación realizada por uno de los responsables de la Entidad [REDACTED] (16/07/2024) y el POSTERIOR MAL funcionamiento de la Caldera. puesto que HASTA ESE MOMENTO LA CALDERA FUNCIONABA CORRECTAMENTE.
2. Qué Se proceda, en Aplicación de la Legislación y Jurisprudencia antes citada en este Escrito de Reclamación y Exposición de hechos, a CUBRIR Por parte de LA ENTIDAD [REDACTED] **TODAS** las actuaciones necesarias para la puesta de la caldera a su estado de funcionamiento normal. Tal y como estaba, antes de la intervención del primer técnico de [REDACTED]
3. Que se asuma la responsabilidad derivada d de la negligencia, culpa o dolo, manifestado por trabajadores y personal dependiente de [REDACTED]. Actuaciones que han desembocado en el anormal funcionamiento de la Caldera. Que, dado que esta circunstancia está produciendo grandes quebrantos personales y económicos al reclamante, se exige una pronta actuación de la Entidad para la subsanación de estos perjuicios. Más aún, tratándose de un elemento tan indispensable como la Energía.
4. Que, en caso de falta de contestación por la Entidad a este requerimiento de asunción de responsabilidad en los plazos previstos en la legislación relativa a la protección de

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

consumidores, o si la misma no satisficiera las pretensiones de la reclamante, se pondrá el caso en manos de las Autoridades Competentes en materia de Defensa de Derechos de Consumidores y Usuarios, de conformidad con lo establecido en la Legislación de la Unión Europea en la materia y en la normativa española.

En su escrito de 23 de septiembre de 2025 refiere: ALEGACIONES FINALES A LA ATENCIÓN DEL COLEGIO ARBITRAL DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID. D.ª [REDACTED], con Numero de Identidad 49098262R, en calidad de Titular del contrato de Gas y Electricidad correspondiente al inmueble situado en [REDACTED], Fuenlabrada (Loranca); parte reclamante en el procedimiento arbitral seguido contra la entidad [REDACTED], comparece y, dentro del plazo concedido, formula las siguientes ALEGACIONES: I. ANTECEDENTES 1. Con fecha 16/07/2024 un técnico acreditado de la empresa [REDACTED] acudió al domicilio del reclamante para realizar la revisión periódica de la caldera de gas, en virtud del contrato de mantenimiento suscrito. 2. Tras dicha visita, la caldera comenzó a presentar un funcionamiento anómalo (pérdida de agua y goteo), problema inexistente hasta la intervención del técnico. 3. El día 05/08/2024, en una segunda visita, personal acreditado de Endesa diagnosticó la necesidad de sustituir piezas por importe de 285 €, atribuyendo al usuario la asunción de dichos costes. 4. Con anterioridad a la primera visita, la caldera funcionaba correctamente y sin incidencias. II. FUNDAMENTOS 1. Existe una relación de causalidad directa entre la primera intervención del técnico de Endesa y la avería posterior de la caldera, hasta entonces en perfecto estado. 2. Conforme a los artículos 1089, 1902 y 1903 del Código Civil, así como al art. 128 y 129 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007), la empresa es responsable de los daños ocasionados por sus empleados en la prestación del servicio. 3. La jurisprudencia del Tribunal Supremo (SSTS de 18/04/2006 y 21/06/2006) confirma la responsabilidad solidaria de la empresa frente al consumidor, incluso cuando el daño proviene de actuaciones negligentes de sus técnicos. 4. La actuación de Endesa ha supuesto un incumplimiento contractual, en tanto que el servicio de mantenimiento, en lugar de preservar el correcto funcionamiento de la caldera, ha generado una avería inexistente previamente. III. PRUEBAS Se acompañan, numerados como anexos, los siguientes documentos: ☐ Doc. 1: Contrato de mantenimiento de Gas con [REDACTED] ☐ Doc. 2: Acta de visita de fecha 16/07/2024. ☐ Doc. 3: Acta de segunda visita de fecha 05/08/2024. ☐ Doc. 4: Factura/propuesta de reparación por importe de 285 €. ☐ Doc. 5: Comunicaciones realizadas con [REDACTED] (llamadas, correos, escritos, en su caso). ☐ Doc. 6: solicitud de reclamación presentada ante oficina municipal de consumo del Ayuntamiento de Fuenlabrada, al ser municipio de residencia de la interesada.

IV. PETICIÓN

Por todo lo expuesto, SOLICITO al Colegio Arbitral que, estimando la presente reclamación:

1. Declare la responsabilidad de [REDACTED] por los daños ocasionados en la caldera tras la primera intervención.
2. Obligue a la empresa a asumir, sin coste para el reclamante, la reparación y sustitución de piezas necesarias para restablecer el correcto funcionamiento de la caldera, dejándola en el mismo estado en que se encontraba antes de la actuación del técnico.
3. Subsidiariamente, se reconozca el derecho del reclamante a ser indemnizado por los daños económicos y personales sufridos, de conformidad con la normativa de consumo y el Código Civil. Normativa de consumo y el Código Civil.”

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 05 de marzo de 2025 refiere: “Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. [REDACTED] [REDACTED]”

De acuerdo a lo anterior, les informamos que tras derivar su reclamación al centro de servicios



Comunidad de Madrid

nos indican:

“En este domicilio se realizó mantenimiento preventivo el 14 de Julio, no encontrando nada reseñable. Un mes después es cuando da el aviso de goteo y se le diagnostican varias piezas como el intercambiador o la llave de llenado. No tiene nada que ver con nuestra intervención, puesto que dichas piezas no se tocan durante el mantenimiento, sin contar con que el aparato esta en los 20 años aproximadamente”

Tras solicitar ampliación a esta información nos comunican:

“Una caldera puede funcionar perfectamente con 2 bares, la válvula de seguridad se abre a los 3 bares, porque es un consenso para que la caldera no sufra, pero perfectamente le podemos poner una válvula de seguridad de 5 bares y no pasaría ya que la pieza más débil del equipo es 6 bares. No obstante, las piezas tendrían que pagarlas, porque no se averían por estar a 2 bares. Y no se puede manipulan para revisión más allá de la llave de llenado y si pierde es por desgaste y no porque el técnico la cierre o la abra.”

Por todo lo anterior, entendemos correctas las acciones realizadas, por lo que no podemos hacernos cargo del abono reclamado.

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED] [html](#).

En su escrito de 22 de septiembre refiere: Como contestación a su escrito mediante el cual nos comunican la Composición del Órgano Arbitral y nos informan que la Audiencia para resolución de expediente número 21 - ARBC - 13580.1/2024 se realizará el próximo 26/09/2025, les informamos que no nos es posible asistir, según el artículo 43.2 del RD 713/2024, la incomparecencia no implica allanamiento o admisión de las pretensiones ni de los hechos, por lo que quedamos a la espera del resultado de la misma.

De igual forma, les informamos de que, tras analizar las gestiones realizadas, nos reiteramos en la resolución anterior de fecha 5 de marzo de 2025, que adjuntamos.

Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y qué si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas”.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, no quedando acreditado la relación de causalidad entre la revisión de mantenimiento anual y la rotura de una pieza, que no es acorde al tipo de actuación realizada en la revisión anual, ya que, en dicha intervención, no existe manipulación de pieza alguna.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. En caso de incumplimiento, cualquiera de



Comunidad de Madrid

las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]