



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13937.1/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[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.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de 27.10.23, la consumidora manifiesta que:

“Acepté presupuesto para reparar una pieza, grabación y pusieron dos sin mi consentimiento”.

Solicita que le reembolsen cuanto menos una de las piezas, ya que solo aceptó el presupuesto de una.

2º) Detalla en el escrito adjunto a la solicitud que:

Tengo contratado el servicio de mantenimiento de caldera con la empresa [REDACTED]. Realizaron la revisión anual y dieron el visto bueno a la caldera en el mes de junio. Avisé para que pasasen a revisar la caldera, ya que daba problemas de vez en cuando el agua caliente. Tras intentar una solución, me informa al técnico que puede ser una de 2 piezas la que puede fallar bien la válvula de gas o la placa eléctrica. Me comunica que me informaran del presupuesto. El día 29 de junio me informan del presupuesto por correo electrónico: válvula de gas 251,55 € y placa electrónica 264,20 €. Tras esto me pongo en contacto con la empresa para confirmar el presupuesto de una de las dos piezas, fuese una u otra, como me había dicho el técnico. Probaría y cambiaría la que fallase. En todo momento, en esa llamada, al igual que en todas las que había efectuado, dejaba claro que me tenían que avisar a mí para adoptar cualquier decisión que afectase a la caldera, ya que el piso se encontraba alquilado. Me preguntaron si aceptaba el presupuesto del cambio de las piezas. Incidí en que de las piezas, no; de una de las piezas, según me habían informado. Hice hincapié expresamente. De nuevo les dije que si había algún problema me lo notificasen, sobre



Comunidad de Madrid

todo en esta ocasión, que era tan elevado el coste. Mi sorpresa fue, cuando me enteré, que se habían cambiado las dos piezas de la caldera. Dejo claro por activa y pasiva que acepto el presupuesto del cambio de una pieza, ¿cómo ponen las dos sin mi consentimiento? Quiero entender que de estas cosas le informan al técnico, igual que me notificó que había un problema en una de las dos piezas. Igualmente me tenía que avisar para el cambio. Entre otras cosas, no tenía solvencia económica para ambas piezas en ese momento.

El 17 de julio pongo una reclamación vía telefónica, de la cual no obtuve respuesta alguna. El 9 de agosto realizo otra reclamación en su página, en la cual no queda constancia porque no se refleja en ningún lugar para el cliente. Si tuviesen un correo, cuanto menos quedaría constancia por escrito para los clientes. Según me informan al preguntar por qué no recibo respuesta alguna de ambas reclamaciones me comentan que a fecha 28 de septiembre me han enviado un correo en notificándome que acepte el presupuesto y no hay nada por lo que reclamar. Yo no recibí ningún correo por su parte, como atestiguan. Pido que se hagan responsables cuanto menos del coste de una de las piezas. Me hubiese gustado tener la oportunidad de decidir si arreglo la caldera con más de 10 años o no.

3º) En escrito de 18.07.24, la consumidora manifiesta (en respuesta a las alegaciones del 30.05.24) que:

En respuesta a las alegaciones dicen que el operario me informa del presupuesto, cosa incierta. Lo que hizo es solicitarlo a su empresa. Me informó que era una de las piezas avisándome que solo me cobraría la que fallase, pero tenía que pedir ambas al no estar seguro de cuál fallaba. Tras llamar preguntando cuál era dicho presupuesto, les dejo claro que era una sola pieza a cambiar, según el operario. No obstante, vuelvo a insistir en otra llamada asegurándome, de nuevo aceptó el presupuesto de una de las piezas. Solicito a tal fin que escuchen las locuciones, ya que en todo momento graban las llamadas, según dicen.

Aparte de dichas grabaciones, solicitó protegen la firma, mi firma no es la que aparece en el parte del trabajo. Por todo lo expuesto, sigo solicitando la devolución del coste de una de las piezas. Si se me hubiese informado el cambio de ambas con un importe tan elevado, me hubiese negado en rotundo. Me habría planteado otras opciones y o presupuestos.

4º) En escrito de 10.01.25 la consumidora manifiesta que facturan un importe diferente entre lo indicado por teléfono y el parte de operación, y que los precios indicados por teléfono, ya tenían el IVA incluido (207,89 y 251,55) y que se les vuelve a sumar el IVA. Concreta su pretensión en el coste de la pieza de menor coste 251,55 más el IVA abonado doblemente de la otra 45,85 €, por lo que el total solicitado es de 297,40 €.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de 18.03.24, la reclamada indica que: la consumidora “carece de vínculo contractual con esta Compañía, [REDACTED]”.

2º) En escrito de 5.04.24 se indica que deben trasladar la reclamación a [REDACTED]

3º) En escrito de 29.04.24, desde [REDACTED] reiteran que no les corresponde dicha reclamación y que han dado traslado a [REDACTED] SAU.

4º) En escrito de 23.05.24 se incide en que debe enviarse la notificación a [REDACTED], y aporta los datos de identificación y contacto de la entidad del [REDACTED]

Comunidad de Madrid

grupo.

5º) En escrito de 30.05.24 la reclamada presenta sus alegaciones:

“Hemos revisado el expediente y comprobamos y consideramos que la facturación emitida es correcta.

Durante la reparación de la caldera diagnosticamos que era necesario sustituir la placa electrónica y la válvula de gas de la misma.

██████████ aceptó el presupuesto para el cambio de ambas piezas y dio su conformidad con el trabajo realizado.

Acompañamos a este escrito el parte de trabajo, que consta firmado.

Con el cambio de las piezas, la caldera quedó en correcto funcionamiento. Si solo hubiésemos cambiado una pieza la caldera no funcionaría correctamente.

Por lo expuesto, no podemos atender las pretensiones de la consumidora”.

6º) En escrito de 6.08.24 se ratifica en las alegaciones de 30.05.24 y se solicita que se archive el expediente.

7º) En escrito de 26.11.24, la reclamada manifiesta que:

El 28/06/2023 acuden a reparar con orden 25531655 y se le presupuesta la válvula de gas y tarjeta electrónica (VALVULA DE GAS (8MM) SEMIATEK C/F24E- ISOMAX F35E HMOD. TARJETA ELECTRONICA SEMIATEK C/F24 (0020039204). 207,89€ + 251,55 € IVA INCLUIDO.) Al no aceptar el presupuesto, la orden se cierra y no tenemos acta de la reparación.

Con fecha de 04/07/2023, empresa colaboradora acude al domicilio a cambiar la pieza, pero el técnico logra solucionar la avería sin necesidad de realizar el cambio, dejando el aparato en observación. Orden 25539757, se anexa parte de trabajo.

Con fecha de 08/07/2023, el cliente llama para indicar que la caldera sigue fallando y solicita la reparación y cambio de pieza.

Que en fecha de 12/07, se acudió nuevamente al domicilio, previa solicitud realizada al servicio Facilita, aceptando las condiciones del arreglo y el coste de las dos piezas que eran necesarias para el correcto funcionamiento de la caldera, tal como viene acreditado en el parte de trabajo que se adjunta a este escrito.

Que conforme art. 217 LEC, se aporta informe emitido por la empresa colaboradora encargada de las actuaciones reclamadas, donde se detalle y certifica los hechos descritos por ██████████

Que ██████████ ha actuado en todo momento conforme a las solicitudes formuladas por la reclamante, las condiciones contractuales y coberturas del contrato de servicios Facilita.

Que por los argumentos y fundamentos expuestos, ██████████ no estima las pretensiones de la parte reclamante.

Se solicita que se desestimen las pretensiones de la parte reclamante.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se presenta factura por importe de 515,75 €, de fecha 10.08.23, y el comprobante bancario de pago del recibo.

2º) Se aporta el parte de reparación, fechado y firmado a 12.07.23, en que se indica el cambio de las dos piezas, y se suma el importe, que con iva asciende a 515,75 €. Está firmado por el cliente, sin indicar su nombre, sólo la firma, que es ilegible, por ser únicamente un trazo o garabato. Firma en la parte de conformidad con el presupuesto y conformidad con el trabajo realizado.

En la descripción de la avería figura: Fallo válvula gas y placa electrónica. Y en los



Comunidad de Madrid

comentarios se indica “mandar wasap, no placa y válvula gas”.

3º) La reclamada aporta informe de Clitrans, proyectos SL, en el que se indica que: Se acude al domicilio del cliente porque le daba fallo la caldera. Se verifica que el problema viene de la válvula de gas y la placa electrónica y éstas hay que cambiarlas. El cliente indica al técnico que no quiere reparar porque seguramente cambia la caldera. Se le informa que se cierra el parte de trabajo. Como que no acepta presupuesto y que si cambia de opinión nos puede llamar y darle el presupuesto. Nos llama al cliente y nos indica que ha cambiado de opinión y que le demos el presupuesto y esto lo acepta. Es lose. El presupuesto es el siguiente.

Válvula de gas 8 cm SEMIATEK C/F24E- ISOMAX F35E HMOD. En stock, 207,89 más IVA 251,55 € IVA incluido. Tarjeta electrónica SEMIATEK C/F24 en stock 218,35 más IVA 264,20, IVA incluido. Total 426,24 € más IVA.

Se acude al domicilio y antes de cambiar las piezas, ante la insistencia del cliente, le indica al técnico que vuelva a diagnosticar y se pudiera reparar sin cambiar las piezas porque el importe es muy elevado, se comprueba que la válvula de gas está bloqueada la membrana. Y se consigue desbloquearla y hacerla funcionar. La placa hace extraños, pero también funciona y se queda en servicio. Se le comenta al cliente que para evitar cambiar las piezas se va a dejar en observación y que si vuelva a dar error habría que cambiar las piezas. La clienta queda conforme.

Pasados unos días, la clienta nos vuelve a llamar y nos dice que ha dejado de funcionar. Se le comenta que como lo dejamos en observación y ha fallado, hay que cambiar las piezas que en su momento se presupuestaron, acepta al cliente, se cambian dichas piezas y la caldera se queda en funcionamiento delante del cliente. Indicar que en todo momento nuestras intervenciones han sido las correctas, intentando reparar la caldera sin cambio de piezas. Pero, como hemos expuesto, era necesario el cambio de piezas para que la caldera funcionara correctamente”.

4º En el escrito firmado por la consumidora de 18.07.24 y en la fotocopia del DNI, figura su firma, que no coincide con el garabato del parte de arreglo.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora tiene contratado el servicio Facilita con la reclamada, para el mantenimiento de la caldera, en una vivienda que tiene arrendada. Al fallar la caldera se realizan varias visitas para tratar de arreglarla.

Hay controversia entre las partes sobre si la consumidora tras una de las visitas aceptó o no el cambio de las dos piezas (válvula de gas y placa electrónica) o sólo una de ellas. La reclamada presenta un documento de la empresa que ha prestado el servicio de mantenimiento y reparación. En dicho informe se explica que se acude varias veces al domicilio. Al principio se intenta reparar sin cambiar las piezas, y se deja en observación. Al volver a fallar la caldera, consideran que es necesario el cambio de las dos piezas. El Colegio arbitral no dispone de la grabación de la aceptación del presupuesto, que se hizo de modo telefónico, para saber si se aceptó globalmente o sólo referido a una de las dos piezas. Tampoco era posible determinar de antemano, cuál era la pieza que debía sustituirse.

Para resolver esta cuestión, el Colegio Arbitral ha tomado en consideración determinados detalles, en relación con dos aspectos diferentes: la prueba o no de un



Comunidad de Madrid

consentimiento por parte de la consumidora para efectuar la reparación, y la incoherencia que existe en relación con el precio de las piezas y el IVA.

SEGUNDA:

En relación con la existencia de consentimiento o no, el Colegio tiene en cuenta que:

1º En todo caso, debe procederse a la sustitución para que la caldera funcione. Desde la sustitución de las piezas, la caldera ha seguido funcionando, y han pasado casi dos años.

2º Ante el gasto que suponía la reparación, 515,75 € según la factura, podrían haberse elegido otras opciones, como la adquisición de una nueva caldera.

3º No coincide la firma de los escritos y del DNI de la consumidora, con las dos que aparecen en los apartados de conformidad (con el presupuesto y con el trabajo realizado) en el parte de actuación.

4º En el parte de actuación, se incluye en los comentarios la mención de: “mandar wasap. No placa y válvula gas”.

De esta mención parece deducirse que efectivamente la consumidora no había prestado su consentimiento para el cambio de las dos piezas. Por otro lado, el art. 62.1 TRLCU dispone que “1. *En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato*”.

La salvedad incluida relativa a tener que avisar a la consumidora antes de instalar ambas piezas lleva a concluir que no existía un consentimiento completo que abarcara la sustitución de ambas piezas, y en todo caso, no consta de forma inequívoca su voluntad de contratar la sustitución de ambas piezas.

Ello debe conducir a la ESTIMACIÓN de la pretensión de la consumidora, aunque de modo parcial por las consideraciones que se realizan a continuación.

TERCERA:

La caldera no funcionaba si no se sustituían las piezas indicadas (placa y válvula). Fueron sustituidas, por lo que la reparación fue correcta, y la caldera funciona adecuadamente desde entonces. De no haber optado por la reparación, la consumidora debería haber adquirido una nueva caldera, lo que supone al menos el doble de gasto del realizado para su arreglo, aunque al propio tiempo, dicha inversión tendría un mayor plazo de disfrute, dada la prolongada duración de este tipo de electrodomésticos.

Con un gasto de 515,75 € la caldera ha seguido funcionando prácticamente dos años más (julio de 2023 a julio de 2025 en que nos encontramos) y los años venideros que aún funcione.

Es probable, como comunica en su informe Clitrams que sin ambas piezas no hubiese funcionado la caldera. La caldera funciona, y restituir a la consumidora sin más, por falta de consentimiento, el precio de una de las piezas, provocaría al propio tiempo un enriquecimiento injusto para la consumidora, dado que a cambio de la mitad del precio ha obtenido el funcionamiento total de la caldera durante al menos dos años. Las piezas se han suministrado e instalado en la caldera, por lo que devolver la totalidad del importe de una de ellas, provoca un enriquecimiento injusto para la consumidora, por lo que sólo debe ESTIMARSE PARCIALMENTE su pretensión, y devolverle la mitad del precio de la segunda pieza, por no haber quedado probado su consentimiento inequívoco a la reparación.

Como la consumidora solicita la devolución del importe de la pieza de menor valor, es decir de la válvula que tiene un precio IVA incluido de 251,55 €, la reclamada ha de restituir el importe de 125,77 € a la consumidora.



Comunidad de Madrid

CUARTA

En segundo lugar, se ha detectado una incoherencia entre el precio indicado para las piezas:

- En el presupuesto de 28.06.24, mencionado en el escrito de alegaciones de 26.11.24, puesto que el precio de las piezas era de 207,89 y 251,55, iva incluido;
- Y en el informe de Clitrans y en el parte de operación, en el que se indican como precios con IVA 251,55 y 264,20 € respectivamente.

A este respecto y dadas las cantidades mencionadas, se consideran correctas las indicadas en segundo lugar, en el informe de Clitrans y en el parte de actuación, por los siguientes motivos:

1º Porque el presupuesto, al no ser aceptado en dicho momento decayó, y no puede ser exigido. No obstante, los precios de las piezas de sustitución no pueden modificarse libremente, sino que tal como determina el Decreto 58/1998, de 29 de enero de 1988, el presupuesto tiene (art. 3.1) una validez mínima de 30 días desde la fecha de comunicación al usuario.

Debe advertirse que el presupuesto debe entregarse por escrito, como exige el art. 3.1 Decreto 58/1998.

2º Las cantidades que se indican de 207,89 y 251,55, iva incluido, corresponden precisamente al precio con iva de una pieza: precio 207,89 + 43,66 (iva)= 251,55 €. No se trata del precio de cada una de las dos piezas.

En virtud de esta consideración debe DESESTIMARSE esta pretensión de la consumidora de que le devuelvan el IVA duplicado, puesto que no es un iva calculado dos veces, sino un error en las alegaciones efectuadas por parte de Total Energies.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA,**

SE ESTIMA SU PRETENSIÓN de devolución de parte del importe abonado por la sustitución de las piezas, porque se ha vulnerado tanto el art. 3.1 del Decreto 58/1998, de 29 de enero de 1988, que exige que se facilite al consumidor un presupuesto previo por escrito, como el art. 62.1 TRLCU que establece la obligatoriedad en los contratos con consumidores de que conste de forma inequívoca su voluntad de contratar.

Al propio tiempo la reparación se llevó a cabo, y ha sido totalmente exitosa, dado que la caldera sigue funcionando, por lo que debe mitigarse el efecto de la vulneración de los preceptos mencionados, obligando a la reclamada a devolver la mitad del precio, iva incluido, de la pieza más barata instalada, es decir, de la válvula de gas, por lo que debe devolverse a la consumidora la cantidad de **125,77 €.**

SE DESESTIMA SU PRETENSIÓN de devolución del iva duplicado, porque el Colegio entiende que se trata de un error en las alegaciones de la empresa, y que no ha existido ese cobro duplicado.

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,



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 09 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]