



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13993.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 14/10/2024 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con las sucesivas reparaciones realizadas en su caldera, realizadas por el servicio de asistencia técnica Socenergy, por importe de 907,45€ que no consiguieron arreglar la caldera. Por lo que el reclamante acudió al servicio técnico oficial de Vaillant que le manifestó que "las piezas empleadas por Socenergy no eran originales, sin precintar y reutilizadas según informe emitido por Vaillant, a parte de cobrarlas a un precio muy superior al de fábrica".

Solicitud: "Se me devuelva íntegramente el importe total de las facturas de Socenergy, 907,45€".

El reclamante aporta:

- Justificante de reparación emitido por [REDACTED], servicio técnico SocEnergy S.L., de 13.09.2024: "se cambia válvula de gas dejándolo solucionado si avería persiste tendrá que cambiar la tarjeta electrónica 434,56€ + IVA." Importe total de 381,63 € (válvula de gas 365,4€ + mano de obra 35€ - 50€ material a descontar).
- Justificante de reparación emitido por [REDACTED], servicio técnico SocEnergy S.L., de 19.09.2024: "se cambia la tarjeta electrónica dejándolo en funcionamiento si avería persiste tendrá que cambiar bomba de circulación por un importe de 456,67€ más IVA." Importe total de 525,82 € (tarjeta electrónica 484,56€ + mano de obra 35€).
- Justificante de reparación emitido por Vaillant, de 08.10.2024: "caldera con error F61. Cliente informa que han venido a cambiarle la placa electrónica, la cual se aprecia vieja y sucia. Cliente informa que no estaba precintada. Se pone una nueva y se deja en funcionamiento. Se informa que placa nueva tiene 6 meses de garantía". Importe total 467€.
- Contrato con la mercantil reclamada, de fecha 25.05.2023, donde se incluye el contrato

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

“pack tranquilidad gas” que incluye visita de diagnóstico y mantenimiento bienal (revisión gas) y reparación de defectos o averías (averías gas). Precio 8,95€ + IVA.

- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 12.09.2024, donde se le factura al reclamante el suministro de gas natural y el servicio de “pack tranquilidad gas”.

La empresa reclamada presenta escrito de 14/02/2025 en el que manifiesta que: “...Con fecha 04/10/2024, 06/11/2024 y 04/12/2024 se dio contestación a las reclamaciones interpuestas por D. [REDACTED]. Se adjunta copia de dichos escritos como Anexo 1, para que sirvan a los efectos oportunos. Tal y como se indicaba en el escrito de fecha 17/12/2024, se dio traslado al Servicio Técnico responsable informando del mal funcionamiento de la caldera, quienes informaron que cuando acudieron a la vivienda de [REDACTED] el día 17/07/2024, se le había indicado al cliente que la caldera estaba encendida con error “f. 61”, lo que significaba que fallaba la placa electrónica y no mandaba la señal correcta a la válvula de gas. Se procedió a cambiar el latiguillo a la válvula de gas y se reseteó la caldera, quedando en funcionamiento. No obstante, se le informó y se dejó por escrito que fallaba la válvula de gas y la tarjeta electrónica, por lo que se le entregó también un presupuesto a D. [REDACTED]. Posteriormente, el día 13/09/2024 se realizó el cambio de la válvula de gas, y se le indicó nuevamente a [REDACTED] el fallo de la placa electrónica. El 19/09/2024, acudió de nuevo el Servicio Técnico al domicilio del cliente y se realizó el cambio de la tarjeta electrónica, dejando la caldera en correcto funcionamiento. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta, ya que las piezas que se han cambiado son originales y suministradas por sus proveedores”.

La empresa reclamada aporta contestaciones remitidas al reclamante, de fecha 04.10.2024 y 06.11.2024 en las que manifiesta que “Le rogamos nos haga llegar al siguiente correo [REDACTED] a la atención del Departamento de Reclamaciones, la factura de la reparación en un plazo máximo de 15 días (en la que esté visible el número de referencia del contrato para su identificación) para poder analizarla y pronunciarnos al respecto.”

La empresa reclamada aporta contestación remitida al reclamante, de fecha 04.12.2024 en la que manifiesta que “En este sentido, puestos en contacto con los Servicios Técnicos de [REDACTED], nos han indicado que ya procedieron a reparar la avería que Vd. nos comunicó”.

La empresa reclamada aporta parte de reparación de 17.07.2024 en el que consta que “se acude a domicilio caldera está encendida con error F61 falla placa electrónica no manda señal correcta a válvula de gas, se cambia latiguillo a válvula de gas se hace reset caldera queda correctamente funcionando, si avería persiste habría que cambiar placa electrónica por 365,40 € + IVA”.

La empresa reclamada aporta parte de reparación de 03.09.2024 en el que consta que “se acude a domicilio, cliente indica fallo en caldera, se observa válvula de gas defectuosa, se deja presupuesto válvula de gas no asegurando stock por fabricante, no se descarta fallos en placa electrónica, se le informa a cliente”.

La empresa reclamada aporta partes de reparación de 13.09.2024 y 19.09.2024, ya existentes en el expediente.

El reclamante presenta escrito de 06/03/2025 en el que manifiesta que:

“Las actuaciones referidas en los dos primeros puntos de su respuesta fueron efectivamente como las relatan. Sin embargo, en los siguientes puntos refieren inexactitudes y actuaciones que no se ajustan a la realidad, como puede comprobarse en la documentación que ya se adjuntó a la



Comunidad de Madrid

reclamación:

- Donde dicen "posteriormente el día 13/09/2024 se realizó el cambio de válvula de gas y se le indicó nuevamente al reclamante el fallo de la placa electrónica", aseguro que dicho aviso de fallo nunca se produjo, ya que de ser cierto hubiera optado por cambiar la placa electrónica directamente. Sólo informan de que "si la avería persiste tendrá que cambiar la placa electrónica"...
- Tras dar de nuevo aviso de fallo, el 19/09/2024 cambian la placa electrónica, dejando reseña en la factura de que "si avería persiste tendrá que cambiar bomba de circulación", Sin informarlo verbalmente ni dar un diagnóstico certero, sólo fomentando el continuar cambiando piezas. Pasadas 24 horas, la caldera volvió a dar el mismo fallo.
- En esta ocasión, me dirigí ya en persona a una oficina de [REDACTED], con quien tengo suscrito el contrato de mantenimiento y quien figura en el membrete de las facturas de reparación, a interponer una queja, ... ellos llamaron a la empresa reparadora en mi presencia para darles aviso, y su respuesta fue que, si quería que volvieran a revisar el fallo, tendría que abonar 300€ más por la visita, a lo que obviamente me negué en redondo.

Ante su inacción y negativa a cumplir con la garantía de la reparación, me vi obligado a contratar la reparación con el Servicio Técnico Oficial de Vaillant, quienes el 08.10.2024 cambiaron de nuevo la placa electrónica solucionando el problema definitivamente. Como pueden observar en el informe del técnico del servicio técnico oficial de Vaillant... éste asegura que las piezas utilizadas por los técnicos de [REDACTED] no eran nuevas, calificándolas de "viejas y sucias". No fueron desprecintadas delante del cliente, las traía el operario en una bolsa abierta y sin caja. Tampoco figura el número de serie de los recambios en ninguna de las dos facturas... lo que hace imposible demostrar su procedencia. .. Fueron vendidas como nuevas y originales y cobradas como tal y por encima de su valor. El importe del repuesto de tarjeta electrónica nueva facilitado por la casa oficial asciende a 275,11 €+ IVA, mientras que el técnico de [REDACTED] cobró 484,56 € + IVA por la misma pieza, casi el doble del precio del fabricante. Así mismo, sus técnicos sólo aceptaron hacer el pago en efectivo, no por TPV ni ningún otro medio electrónico, circunstancia del todo anómala."

El reclamante aporta el parte del servicio técnico de [REDACTED] de fecha 13.09.2024: no consta el número de serie del recambio, válvula de gas. Aporta el parte del servicio técnico de Curenergía de fecha 19.09.2024: no consta el número de serie del recambio, tarjeta electrónica. Aporta reclamaciones a la mercantil reclamada de fecha 26.09.2024 y 30.09.2024 reflejando los hechos objeto de arbitraje. En ambas reclamaciones deja constancia de quedar "a la espera de una contestación inmediata por parte de la contrata en la brevedad posible ya que se acerca el invierno y está sin caldera". Aporta informe del servicio técnico oficial de Vaillant, de 08.10.2024, en el que el técnico refleja que "cliente informa que han venido a cambiarle la placa electrónica, la cual se aprecia vieja y sucia, cliente informa que no estaba precintada".

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 01/04/2025 en el que se reiteran en sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

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 **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones de la reclamante puesto que la empresa reclamada reconoce el fallo F61 desde el primer momento (avería de la placa electrónica) a pesar de lo cual llevan a cabo reiteradas reparaciones sin proceder a solucionar la avería, viéndose obligado el reclamante a acudir al servicio técnico oficial del fabricante de la caldera que la arregla definitivamente. Por lo que la mercantil reclamada deberá devolver al reclamante el importe total de las facturas de los servicios realizados por su servicio de mantenimiento de calderas por importe de **907,45€**.

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.

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

Madrid, 26 de mayo 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]