



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14771.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de marzo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 29/10/2024 que puede resumirse en que el reclamante tenía un calentador que se le estropeó, acudiendo el servicio de asistencia técnica que tenía contratado a través del servicio de mantenimiento contratado con la mercantil reclamada; al no tener reparación, la empresa instaladora le ofrece un presupuesto que, según manifiesta el reclamante, difiere en más de 200€ del que aparece en la web de la mercantil reclamada.

Solicitud: "Abono de la cantidad de 366,36€, diferencia existente entre lo abonado y la oferta previa".

El reclamante aporta:

- Contestación de [REDACTED] a la OMIC de Madrid, de fecha 09.10.2024, en la que la empresa manifiesta que el 22.04.2024 se amplió la garantía del calentador a través del servicio de mantenimiento "Servigas Complet" con un importe anual de 130,49€ y una cuota fija mensual de 10,87€. La empresa instaladora les indicó que se facilitó un presupuesto de 787,90€ + IVA por un calentador y la instalación; que el precio no era cerrado y que podría cambiar dependiendo de la zona. Que el precio se adaptó al calentador seleccionado y a la zona en la que se hacía la instalación, no pudiendo interferir en el precio proporcionado al cliente.
- Contrato de suministros y servicios: producto contratado "Ext. Garantía calentador".
- Captura de pantalla de la web de la mercantil reclamada, apartado "Instalación y mantenimiento de calentador", "Pack calentador".
- Presupuesto emitido por [REDACTED], de fecha 26.03.2024, por importe de 1.292,15€:
Calentador Ariston 11l Next Evo X SFT 787,90€ + IVA
Salida gases: tramo vertical 1m, codo 90° 100€ + IVA
Escayola: romper y reponer (excluida pintura) 180€ + IVA
- Correo electrónico de la mercantil reclamada de fecha 26.03.2024 en el que se le informa al reclamante que "le facilitamos 3 modelos de calentadores diferentes, donde le aparece el precio "al contado" y la financiación a 1, 3 y 5 años con sus intereses correspondientes. Como le comentamos por teléfono, estos precios incluyen tanto el precio del calentador

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

como toda su instalación por parte del técnico”.

- Resumen de la oferta emitida por [REDACTED]
 - o Calentador Ariston, modelo Next Evo X SFT, de 26.03.2024, PVP contado equipo + instalación: 831,99€ IVA incluido. Servigas Complet Plus, precio anual 130,56€/año, 10,88€/mes.
- Confirmación de la contratación emitida por [REDACTED] de fecha 21.05.2024, calentador Ariston, modelo Nex Evo X SFT 11, empresa instaladora [REDACTED], precio del equipo + instalación 831,99€.

La empresa reclamada presenta escrito de 27/11/2024 del que se puede extraer que:

- El 08.10.2022 se activa el contrato de suministro de gas para el punto de suministro del reclamante.
- El 01.07.2024 se inactiva el contrato de suministro de gas por cambio de comercializadora.
- La empresa instaladora les informó en relación al presupuesto realizado para el cambio de calentador:
 - o El presupuesto facilitado fue de 787,90€ + IVA, calentador e instalación.
 - o La página web a la que se refiere el reclamante detalla un precio “desde”, no siendo un precio definitivo, sino orientativo, dependiendo de la zona geográfica.
 - o El presupuesto varía en función del aparato y zona geográfica de instalación, presupuesto que tiene que ser aceptado por el cliente para la instalación del aparato.
 - o La mercantil reclamada no puede interferir en los precios establecidos por la empresa instaladora en sus productos y servicios.

El reclamante presenta escrito de 16/12/2024 en el que manifiesta que:

- La página web es la de la mercantil reclamada, no de la empresa instaladora, no informándose en ningún momento que los precios dependen de la empresa instaladora.
- En ningún momento se indica que los precios dependen de la zona geográfica.
- Una vez presentada la reclamación, desaparecieron los precios de la página web.
- Procedió al pago por necesidad, al no poder esperar a que se resolviera la reclamación.
- Se reitera en su petición.

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 empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 18/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aporta un escrito dirigido a la empresa instaladora [REDACTED] en la que se exponen los hechos ocurridos, de los que hay que destacar que:

- No existía posibilidad de reparación del calentador (serpentín fisurado-intercambiador primario rajado-calentador descatalogado).
- La empresa instaladora les llamó para darles el precio del calentador les informó que “sobre el precio de la instalación simple se debía incrementar los trabajos de rotura de la



Comunidad de Madrid

escayola del falso techo, los metros adicionales de tubo de salida de humos y la posterior reposición de la escayola del falso techo”.

- La técnico de la empresa instaladora acudió al domicilio del reclamante y “tras ver la ubicación del calentador por donde transcurría el tubo de evacuación de gases y en donde se encontraba el enchufe de la toma eléctrica, confeccionó el presupuesto”.
- En la conversación con la técnico se le recalcó que “el enchufe en donde iba conectado el calentador se encontraba al lado del mismo, justo detrás del frigorífico, por lo que el cable del calentador para pasar el otro extremo por el orificio y volver a conectarlo al calentador, como ya se había hecho en la instalación del anterior aparato”; la técnico informó que no habría ningún problema y así lo harían.
- En relación con la rotura del falso techo para cambia el tubo de eliminación de gases, la técnico les informó que “sólo tendrían que hacer dos pequeñas aperturas en el techo y que después taparlas... no se iba a notar nada, incluso a veces no hacía falta ni pintarlo... que no me preocupase que todo lo dejaban muy limpio”.
- El reclamante manifiesta que el presupuesto ofertado fue:

o Calentador	787,90€
Promoción cliente Servigas	-100€
o Salida gases: tramo vertical 1m, codo 90º, 2,5 mts. Scp	100€
o Escayola romper y reponer	180€
o Total base imponible	967,90€
o IVA	203,26€
o Total con IVA	1.171,16€
- La empresa instaladora le volvió a llamar para informarle que si lo pagaba al contado, se le aplicaría un 7% de descuento, quedando el presupuesto final en 1.089,18€.
- La instalación realizada presenta distintas incidencias:
 - o Habían caído “cascotes al exterior”
 - o Para conectar el calentador a la red eléctrica habían cortado el cable del mismo y hecho un empalme con el cable del antiguo calentador que estaba enchufado detrás del frigorífico.
 - o El empalme con cinta aislante quedaba pegado al grifo del fregadero y a los tubos del gas.
 - o Consiguieron que quitaran el empalme, pero usaron el cable viejo del anterior calentador.
 - o Respecto al cierre de la escayola, dejaron una “panza en el techo”, que se está cayendo a trozos.
 - o Dejaron todo lleno de polvo y del emplaste que había dado en el techo.
 - o Saltaron un trozo de melanina de la cornisa de los muebles de la cocina.
 - o Comprobó que no habían limpiado los cascotes que habían caído al patio.
 - o Se encontró la caja con el antiguo calentador y los escombros del techo y demás residuos tirados en la calle, al lado de contenedores de papel y cartón.
- Los instaladores le exigieron el pago en metálico, no aceptándose el pago con tarjeta de crédito; puesto en contacto con la empresa, le informan que si quiere el 7% de descuento, el pago tenía que ser en metálico.
- La factura no coincide con el presupuesto en los conceptos aplicados, sí en la cantidad resultante, no especificándose el descuento de 100€.
- El reclamante solicita el abono del trabajo de la escayola, abono o reposición del tramo de cornisa dañada, factura de abono anulando la facturación previa, nueva factura con los conceptos correctos y detallados conforme al presupuesto, incluyendo descuentos.



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 **DESESTIMAR** el arbitraje contra [REDACTED] por **falta de legitimación pasiva**, puesto que [REDACTED] se limitó a facilitar información sobre el precio del calentador, indicando que son precios "desde" (precios que varían según el modelo elegido e incluyen una instalación básica), siendo la empresa instaladora, [REDACTED], quien emite el presupuesto final, realiza la instalación y factura al reclamante. Por lo tanto, los hechos objeto de arbitraje son responsabilidad de la empresa instaladora, [REDACTED], quedando expedita la vía arbitral y la vía judicial contra esta última.

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.

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, 27 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]