

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15567.3/2024

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 18.11.24, la consumidora indica que:

- El 29 de junio de 2024 mi madre, [REDACTED], recibe en su domicilio la visita de una técnica para la revisión anual gratuita del gas. La técnica le explica a mi madre: "le voy a precintar una parte de la caldera. No se preocupe, puede seguir utilizando el gas. La caldera está sucia, no está rota pero no se preocupe que desde [REDACTED] le llamarán para arreglarlo". La técnica hace fotos a la instalación y a la chimenea para "añadir a su expediente". Le da dos "recibos de asistencia" similares a dos tickets de la compra en la que la letra es tan pequeña que es muy difícil de leer/entender. Mi madre la firma sin leer, la técnica "tiene un poco de prisa, se va a Portugal de vacaciones".

- El 17 de julio mi madre recibe la visita de un técnico del ministerio de energía. Este técnico informa que desde el 29 de junio en el domicilio de mi madre ha habido emisiones de monóxido de carbono y que gracias a que es verano y la casa está bien ventilada, no ha ocurrido una desgracia.

- Primera llamada a [REDACTED]

El 17 de julio llamo a [REDACTED], número de incidencia: 578239600 y me pasa con el "departamento de reclamaciones". Me ofrece los nombre de técnica [REDACTED]. La solución que me ofrecen es enviar "a la mayor brevedad posible la visita gratuita de un técnico que incluye desplazamiento, 3 horas de mano de obra y el cambio de piezas por importe inferior a 50 €".

-Segunda llamada

Iberdrola me marea, me pasa de un teleoperador a otro pesar de tener el número de reclamación. Una teleoperadora me informa "la solución está incluida en el contrato de su madre con [REDACTED]". Aceptamos la visita del técnico y les pido que, por favor, me llamen exclusivamente a mí. Les pido los mails para recibir información por escrito. Me

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

dicen que el procedimiento no es inmediato. Vuelven a llamar a mi madre le hablan de protocolos y con un vocabulario que mi madre no entiende.

- 18 de julio 2024. Tercera llamada a [REDACTED]

El resumen "yo no reclamo la asistencia de un técnico, mi madre acepta la visita de un técnico que Iberdrola me ha ofrecido"

[REDACTED] vuelve a llamar a mi madre y cuando mi madre duda y titubea, la teleoperadora le indica "que no se preocupe que tiene apuntado que llamen a su hija" y la llamada finaliza.

A día de hoy (23 de julio): Yo no he recibido ninguna llamada de [REDACTED]

- 19 de julio 2024

Visita de "jefe técnico de zona": mide el monóxido sin abrir la caldera y afirma que está rota, y le informa de los precios de una caldera nueva (1400€). En este momento (23 de julio), mi madre se halla sin caldera y, por ende, sin agua caliente desde el 17 de julio. Mi madre ha cambiado la caldera por su cuenta.

CONSIDERO:

- Que a una persona de 75 años que vive sola, deben asegurarse de que recibe y entiende TODA la información. Un ticket con la letra tan pequeña no ayuda. Y más con un tema tan delicado como son los defectos que tienen que ver con la emisión de gases (monóxido de carbono) y los posibles daños personales y de otra índole que pueden acarrear.

- Su servicio de atención al cliente deja mucho que desear. Mareando constantemente al cliente. Sin contactar con la persona de contacto. Poniendo pegas para pasar con el departamento pertinente. Sin emitir nada por escrito. A día de hoy, solo he recibido un mail con información de la visita del 29 de junio de 2024 cuando se me aseguró que recibiría un mail con toda la información solicitada.

- Su servicio de mantenimiento gratuito es, cuando menos, mejorable. Llevan 3 revisiones sin siquiera limpiar la caldera. Sin desmontar nada. Y quizás contribuyendo al deterioro de la misma. Por no hablar de la falta de información clara y precisa que ha propiciado que la caldera sea precintada por ¡PELIGRO! Debido a las altas emisiones de monóxido de carbono.

RECLAMO:

1.- Que los técnicos enviados por su compañía realicen su trabajo profesionalmente.

2.- Que Iberdrola se haga cargo de los gastos incurridos en la sustitución de la caldera.

3.- Que Iberdrola indemnice por la falta de suministro y servicio de los días en los que se ha estado sin servicio de caldera (desde el 17 de julio – caldera precintada- hasta 24 de julio).

4.- Que Iberdrola compense de alguna forma por lo que consideramos negligencia.

2º) Con fecha 25.02.25, la consumidora presenta alegaciones en las que indica que:

1. La caldera no se precintó el 29/06/24. Si así se hubiera hecho no se hubiera podido usar hasta el 17/07/24 cuando, efectivamente, se precinta.

2. Afirman que se informó a [REDACTED] de la incidencia y de la opción de cambiar la caldera. Imposible. [REDACTED] falleció el 30/04/16. También afirman que [REDACTED] indicó que no estaba interesado.

4. En el anexo no se habla del precinto en ningún momento. La técnica, que iba con prisa y se iba de viaje a Portugal no lo precintó. Por lo que se siguió utilizando.

5. El anexo 3 que recibí [REDACTED] es similar al ticket de un supermercado, prácticamente ilegible.

6. En el escrito N/Referencia 1009187421, carta de 23/01/25 se afirma que el 29/06/24 "se acude por visita de mantenimiento".

En la carta del 02/09/24 se afirma "no se realizan servicios de mantenimiento....". "Consta inspección periódica el 17/07/24 con cierre parcial".

SOLICITA:

1. Que [REDACTED] se haga cargo de los gastos incurridos en la sustitución de la caldera

Comunidad de Madrid

(2.178,00€)

2. Que [REDACTED] indemnice por la falta de suministro y servicio de los días en los que se ha estado sin servicio de caldera

(desde el 17/07 – caldera precintada- hasta 23/07).

3.- Que [REDACTED] compense de alguna forma por lo que consideramos negligencia.

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

1º) En carta de 2.09.24 se indica lo siguiente:

En relación a la reclamación correspondiente a la información arriba indicada, queremos transmitirle nuestras más sinceras disculpas por las molestias que le hayan podido ser causadas.

Dada la situación de su caso, hemos procedido a contactar con su empresa distribuidora por ser un tema de su competencia.

La distribuidora nos ha comunicado lo siguiente: “Desde la distribuidora solo se realiza la inspección periódica cada 5 años, no se realizan servicios de mantenimiento, reparaciones ni cambio de caldera. Cuando se detecta anomalía principal en la instalación por seguridad se cierre el suministro y se debe subsanar con un técnico autorizado. Consta inspección periódica realizada el 17/07/2024 con cierre parcial por anomalías 72: combustión no higiénica de aparatos de gas y 81: revoco moderado en el conducto de evacuación de un aparato de gas o concentración de CO-ambiente en el local comprendida entre 15 ppm y 50ppm [AS-1]. Existen anomalías principales y/o secundarias de acuerdo con la norma UNE 60670, partes 12 y 13.

Deberá subsanar la anomalía o certificar que no existe dicha anomalía con un instalador autorizado y enviar el justificante de corrección de anomalías a la siguiente dirección:

2º) En alegaciones de 24.01.25, la reclamada manifiesta que:

Tal y como se indicaba en nuestro escrito del 11/12/2024, se dio traslado al Servicio Técnico responsable para que aportara el detalle de las actuaciones realizadas, comunicando que el 29/06/2024 acudieron a la vivienda por la visita de mantenimiento incluida en el contrato de [REDACTED], se hizo medición comprobando que el monóxido era alto, por lo que se siguió el protocolo y se precintó la instalación.

La caldera es estanca y tiene más de 20 años, por lo que se informó tanto en el parte de trabajo como al cliente en persona, de la incidencia y de la opción de cambiar la caldera, pero [REDACTED] indicó que no estaba interesado.

No obstante, en la documentación entregada a [REDACTED] viene todo especificado. Se adjunta el parte de visita del día 29/06/2024 y el Certificado de Anulación de Instalación y/o Aparatos de Gas.

Asimismo, el cliente asegura haber estado utilizando la caldera, algo que no debería haber realizado ya que se encontraba precintada, por lo que no podemos asumir que lo hayan manipulado.

Por lo expuesto anteriormente, les informamos de que no podemos hacernos cargo de la reclamación, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED], ha sido la correcta, realizando las actuaciones establecidas dentro del protocolo marcado, la normativa, y siempre velando por la seguridad de los clientes.

3º) En alegaciones de 20.03.25 se reiteran en el mismo contenido del escrito anterior.

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

1º) Se aporta certificado de instalación de la caldera nueva.

Comunidad de Madrid

2º) Se aporta por la reclamada, parte de la técnica (S.A.D.) en la que se indica como observaciones que: “durante mantenimiento se detecta mala combustión de aparato por válvula de gas modula poco por 298.74 euros más iva se deja presupuesto no asegurando stock por fabricante no se descartan averías ocultas. Se recomienda sustituir por aparato estanco”

Se incluye el presupuesto de la válvula, con el descuento de 50 euros, y con el descuento de la mano de obra, con lo que el precio final resultante es de 300,98 €.

3º) Se presenta el certificado de anulación de instalación y/o aparatos de gas, firmado por la misma técnica, el 29.06.24, que indica: “Se precinta caldera por combustión no higiénica. Cualquier (uso) será responsabilidad del cliente”.

4º) Se aporta certificado de fallecimiento del titular del contrato, [REDACTED] de 30.04.2016.

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, reclama en nombre de su madre, persona de 75 años, por los hechos derivados de la inspección de la caldera en el domicilio de la madre. En la visita anual de inspección se detecta la mala combustión de la caldera, y se da presupuesto para el cambio de la pieza necesaria. La caldera se precinta el 17.07.24 y se sustituye el 24.07.24 (con empresa distinta de la que presta el mantenimiento del gas).

La consumidora esgrime las siguientes pretensiones:

- “1. Que [REDACTED] se haga cargo de los gastos incurridos en la sustitución de la caldera (2.178,00€)
2. Que [REDACTED] indemnice por la falta de suministro y servicio de los días en los que se ha estado sin servicio de caldera (desde el 17/07 – caldera precintada- hasta 23/07).
- 3.- Que [REDACTED] compense de alguna forma por lo que consideramos negligencia.

En su reclamación inicial solicitaba también la consumidora que los técnicos enviados por la reclamada realicen su trabajo profesionalmente. Esta pretensión no puede conocerse en arbitraje, dado que la profesionalidad o no de los técnicos, sólo es relevante si de su actuación se derivan daños para los consumidores. En lo demás, es un aspecto únicamente interno de la comercializadora, a quién contrata y con qué habilidades o experiencia cuentan dichos técnicos.

SEGUNDA:

Reclama la consumidora que la comercializadora se haga cargo de la sustitución de la caldera. La caldera es un bien que adquiere el consumidor, y que debe mantenerse en condiciones adecuadas de seguridad y servicio, motivo por el que se realiza cuando menos la inspección obligatoria cada cinco años. El deterioro por el envejecimiento de la caldera no puede imputarse a un mal mantenimiento de la caldera, como señala la consumidora.

Aunque la consumidora habla de inspecciones gratuitas, en realidad, se trata de un contrato de mantenimiento (que se deduce de las manifestaciones de las partes, dado



Comunidad de Madrid

que son prestaciones propias de este tipo de contrato, la visita anual de inspección, que se le ofrezca un descuento en la pieza de 50 € y 3 horas de mano de obra gratuitas). Está equivocada la consumidora al indicar que no han prestado adecuadamente el servicio, dado que el mantenimiento no incluye ningún tipo de limpieza, sino sólo la medición de la combustión y la observación de fallos o de buen funcionamiento. Carece, por lo tanto, de fundamento legal alguno, la pretensión de la consumidora de que la comercializadora asuma el importe del cambio de la caldera. DEBE DESESTIMARSE esta pretensión de la consumidora.

TERCERA:

Las dos últimas pretensiones de la consumidora pueden analizarse conjuntamente, dado que se trata de una reclamación de indemnización por la situación ocasionada.

Debemos analizar dos cuestiones:

1º Las incoherencias en relación con las fechas

2º La documentación y las explicaciones realizadas por la técnica en la visita de revisión de la caldera de 29 de junio de 2025.

1º En cuanto a la divergencia entre las fechas, el certificado de anulación de instalación y/o aparatos de gas, está firmado por la técnica que acude al domicilio el **29.06.24**. Por su parte, la respuesta de la distribuidora a la comercializadora indica textualmente que: “Consta **inspección periódica realizada el 17/07/2024 con cierre parcial por anomalías** 72: combustión no higiénica de aparatos de gas y 81: revoco moderado en el conducto de evacuación de un aparato de gas o concentración de CO-ambiente en el local comprendida entre 15 ppm y 50ppm [AS-1]. Existen anomalías principales y/o secundarias de acuerdo con la norma UNE 60670, partes 12 y 13. Deberá subsanar la anomalía o certificar que no existe dicha anomalía con un instalador autorizado y enviar el justificante de corrección de anomalías”.

La consumidora niega que se realizase el precintado de la caldera el 29 de junio, puesto que se siguió utilizando hasta el 17 de julio, en que según sus afirmaciones fue la fecha en que se precintó y a partir de la cual su madre no pudo disponer de agua caliente hasta el cambio de caldera, que se realizó el 24 de julio, es decir 8 días.

2º En lo relativo a la documentación entregada por la técnica en la visita, y las explicaciones efectuadas:

Si ciertamente le entregaron dos documentos que parecían “tickets” (como los llama la consumidora), como resultado de la actuación de revisión de la caldera, y ello es perfectamente creíble, dado que los técnicos suelen llevar una pequeña impresora portátil que efectivamente imprime documentos muy estrechos, y similares al rollo en que se imprimen los tickets de tienda, con los resultados de la revisión, esta actuación no cumple los parámetros exigibles para una consumidora vulnerable, como es Dª. [REDACTED] por razón de su avanzada edad (75 años). En este sentido, y aunque referido a la oferta de bienes o servicios, el art. 60.1, párrafo 2º TRLCU manifiesta que:

“Sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos en que se suministre dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, **además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses**”. Si la técnica que acude a realizar la revisión el 29.06.24 hubiera informado adecuadamente a la consumidora, habida cuenta de su edad, de las posibilidades que tenía de cambiar la pieza (y le facilitó el presupuesto) o la caldera, no se habrían ocasionado las reclamaciones posteriores.

Aunque el art. 60 (al igual que el 97 TRLCU) se refiere a la oferta, y en este caso se mezclan tanto la prestación del servicio de mantenimiento, del que debe darse cuenta de su resultado, también en palabras comprensibles y soporte accesible para una



Comunidad de Madrid

consumidora vulnerable, lo que sería equivalente al derecho a factura o recibo del que habla el art. 63 TRLCU; lo cierto es que en dicha visita, se realiza un presupuesto de la válvula de gas, con un precio final (tras descuento de pieza y de mano de obra) de 300,98 €.

Ni el presupuesto para la posible instalación de la pieza, ni tampoco el resultado de la inspección realizada se han facilitado a la consumidora en un formato accesible y adecuado a su situación de vulnerabilidad derivada de su edad.

No obstante, no existen en la normativa consecuencias jurídicas expresas derivadas del incumplimiento de la información que debe facilitarse al consumidor, ni derivadas del incumplimiento de la observancia de formatos adecuados para los consumidores vulnerables.

En todo caso, teniendo en cuenta lo previsto en los arts. 60 y 97 TRLCU, así como el art. 63 relativo al derecho a la factura, y especialmente el art. 3.2 TRLCU que recoge el concepto de consumidor vulnerable, la prestación del servicio, al menos durante la visita de la técnica de 29.06.25 no se ha cumplido conforme a la LEX ARTIS, que obliga a observar una mayor diligencia a los profesionales, en el desempeño de sus funciones, lo que implica una obligación de reparar conforme a lo dispuesto en los arts. 1.101, 1.104 y 1.107 CC. Este Colegio considera adecuado ESTIMAR la pretensión de la consumidora relativa a la indemnización por la mala prestación, no del servicio, sino de la información y explicaciones que deben acompañar al mismo, en parte por las prisas de la técnica (que se marchaba de vacaciones) y sobre todo por no proporcionar la información en un soporte adecuado a una persona vulnerable. Y en definitiva, todo ello ha provocado que la consumidora no pudiera disponer durante 8 días de agua caliente en su vivienda, lo cual es claramente un daño que debe ser resarcido. Pese a que no se ha probado la cuantía del daño ocasionado, este Colegio Arbitral considera razonable una cantidad a tanto alzado de 20 euros diarios por la falta de agua caliente, que implica una cantidad total de 160 euros que la reclamada ha de abonar a la consumidora.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

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 ser indemnizada por la falta de información y explicaciones adecuadas en la prestación del servicio efectuado el 29.06.24, así como por estar privada de agua caliente en su vivienda durante 8 días, con una cantidad a tanto alzado de 20 euros diarios, lo que asciende a un total de **160 euros**, que la reclamada ha de abonar a la consumidora, con fundamento en los arts. 1.101, 1.104 y 1.107 del CC, y los arts. 3.2, 60.2, 63, y 97 TRLCU.

SE DESESTIMA SU PRETENSIÓN de que la reclamada asuma el valor de la nueva caldera, por no existir fundamento jurídico alguno que pueda sostener dicha pretensión.

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]