



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16106.0/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de mayo 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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:

"El 14 de octubre de 2024, el técnico [REDACTED], con la misión de regular la entrada de agua en la caldera, entró diciéndome que tenía que cambiarla por edad y me dejó sin calefacción al hundir "la botonera" que regula el cambio. Y el 21 de octubre, me llamó desde el teléfono [REDACTED] a las 15:21 (llamada que colgué por desconocer el número) y a las 15:22, para avisarme de que no me lo iba a arreglar y se encargaría de que ninguno de sus compañeros me lo arreglase. Llamadas de las que hay testigo. Y puse la reclamación.

El 24 de octubre del 24, el técnico [REDACTED], trató de demostrar que el plástico estaba cristalizado por la edad de la caldera, abatiendo la parte inferior y haciendo palanca en la tapa trasera de la pieza número trece con un destornillador, sin quitar todos los tornillos, hasta que se rompió una esquina. Me informó de que no había recambio y me dio presupuesto para el cambio de caldera. Cuando se fue comprobé que me había dejado sin agua caliente y que la puerta de la botonera no cerraba. Le llamé, vino casi una hora después y arregló solo el agua caliente. Completé la reclamación.

Conseguí la pieza nº13 por Junkers y me la instaló un técnico de Electrorenova, el 8 de noviembre del 24, factura E.2401093 que asciende a 393,25€.

El 25 de noviembre del 24, recibo carta respuesta a mi reclamación, en la que me indican continúe la reclamación por el sistema arbitral de consumo.

Solicito:

Me abonen el coste de la pieza nº13 y su instalación, que asciende a 393,25 euros. Y vigilen la actuación de los técnicos de mantenimiento interesados en cambio de caldera y en obligarte a firmar en su móvil, sin darte a leer lo que estás firmando,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

haciéndote creer que lo que firmas es la visita”.

2º) En escrito de 12.02.25 la consumidora manifiesta que ha recibido una llamada en que le indican que han resuelto su reclamación, y que le ofrecen abonarle 110 € en su cuenta corriente.

3º) En escrito de 28.02.25, la consumidora manifiesta que:

“Ratifico mi reclamación del 29/11/2024, en la que ya expresé la falsedad del único documento que han presentado y ya les presenté yo. Y marco que la botonera que rompieron, tiene el plástico en perfectas condiciones (no hay cristalización).

Añado que el Servicio de Mantenimiento de [REDACTED] Tradivel, por contrato, debería haber facilitado la pieza y su instalación. Pero incumplió y tuve que gestionarlo directamente con la empresa Junkers, empleando mi tiempo y el coste de la reparación que ascendió a 393,25 €. Si no hubiesen roto la botonera, no habría tenido que cambiar la pieza. Y si la hubiesen instalado, no tendríamos necesidad de este arbitraje.

Y como añadí en el último aporte de documentación, con número de Registro 86/514054.9/24, me llamaron para ofrecirme 110 € el miércoles 12 de febrero de 2025, lo que no cubre los gastos e inconvenientes ocasionados, por lo que no acepté”.

4º) En escrito de 30.04.25, la consumidora quiere poner de relieve que el técnico no le dejó el informe obligatorio ni le hizo saber que había roto el mando. Se adjunta la foto de las dos piezas nº 13.

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

1º) En escrito de 23.12.24 simplemente indican que se han puesto en contacto con los servicios técnicos y que están a la espera de la respuesta de éstos.

2º) En escrito de alegaciones de 18.02.25, al reclamada manifiesta que:

“Tradivel se hará cargo de los 50 € del repuesto, dado que la responsabilidad de la rotura del plástico no fue del técnico de [REDACTED]

[REDACTED], sino que ese material ya estaba en mal estado, tal y como indica [REDACTED] el plástico estaba cristalizado por la edad de la caldera”.

Aportan junto a las alegaciones, el escrito de 14.11.24 en que se indica que los servicios técnicos “han indicado que ya procedieron a reparar la avería” que la consumidora comunicó.

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

1º) Se presenta la factura de la compra e instalación de la botonera, por importe total de 393,25 €. Incluye como conceptos:

Desplazamiento 30 €, mano de obra 60 € y botonera 235 €, más el IVA que asciende a 68,25 €.

2º) Se presenta el contrato de 7.12.22 de suministro de gas, en el que se incluye el pack tranquilidad gas:

El Pack Tranquilidad Gas incluye los siguientes servicios independientes descritos en las Condiciones Específicas:

1. Tranquilidad Revisión Gas: visita de diagnóstico y mantenimiento bienal.

2. Tranquilidad Averías Gas: reparación de defectos o averías.

Al contratar el Pack Tranquilidad Gas, la visita de diagnóstico y mantenimiento incluida en el servicio Tranquilidad Revisión Gas pasará a tener una periodicidad anual.

La duración del Pack Tranquilidad Gas será de un (1) año, prorrogable automáticamente por periodos anuales consecutivos salvo que CLIENTE comunique lo contrario con



Comunidad de Madrid

quince (15) días de antelación a la finalización de cada periodo.

El cliente podrá dar de baja en cualquier momento el servicio Pack Tranquilidad Gas o cualquiera de los dos servicios que lo integran (Tranquilidad Revisión Gas y Tranquilidad Averías Gas) sin que conlleve penalización. La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por el cliente.

La resolución del contrato de suministro de gas natural con [REDACTED] implicará necesariamente la baja del Pack Tranquilidad Gas.

\Precio mensual: 8,95 € (IVA NO INCLUIDO). Este precio se actualizará automáticamente el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente, con la variación correspondiente al IPC.

En las condiciones generales se indica que:

"1.1.2.- Tranquilidad Averías Gas:

Incluye la reparación de los defectos o averías en los elementos mencionados en el punto 1.1.1, sin coste de mano de obra hasta un límite de 3 horas, así como los materiales hasta un máximo de 50 €. La cobertura del servicio se limita a un máximo de dos reparaciones en cada periodo anual vigente (...) En todos los casos, el desplazamiento será gratuito".

"2. Condiciones de prestación del servicio:

- Se facilitará al CLIENTE el correspondiente informe de la visita o informe de corrección de avería, según proceda, explicando las anomalías detectadas y las acciones correctivas propuestas/ realizadas.

- Se ofrecerá una garantía mínima de seis meses en todas las reparaciones que se realicen, desde la fecha de terminación de la reparación".

3º) Se presenta carta de la comercializadora de 14.11.24 en que se indica que puestos en contacto con los servicios técnicos de Iberdrola les han indicado que ya procedieron a reparar la avería comunicada.

4º) Se presenta factura de 4.10.24 a 4.11.24, por importe de 19,26 €.

5º) Se presenta la fotografía de la mitad inferior de la caldera del 8.11.2024, a las 15:49. Se presentan las fotografías de las piezas rotas de fecha 28.11.24 realizadas entre las 11:47 y las 11:56.

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 por una controversia derivada de la atención de una avería de la caldera de gas, en el seno del cumplimiento de un contrato de mantenimiento Pack tranquilidad gas celebrado con [REDACTED] y prestado por los servicios técnicos de Tradivel.

En el seno de una visita (efectuada el 14.10.2024) dirigida a regular la entrada de agua en la caldera, el técnico asistente indica que tenía que cambiar la caldera por edad y hundió "la botonera" que regula el cambio, por lo que dejó la vivienda sin calefacción.

La caldera parece que funcionaba antes de la visita del técnico. Si el técnico observó que estaba en malas condiciones, o que el plástico estaba cristalizado, o que efectivamente debía ser cambiada la caldera por su antigüedad, debía haber extendido el correspondiente parte o informe de visita, cumpliendo lo dispuesto en las condiciones



Comunidad de Madrid

de prestación del servicio:

“Se facilitará al CLIENTE el correspondiente informe de la visita o informe de corrección de avería, según proceda, explicando las anomalías detectadas y las acciones correctivas propuestas/ realizadas”. La falta de emisión de este informe escrito provoca un incumplimiento de las obligaciones de la prestadora del servicio de mantenimiento. Por otro lado, no se ha aportado al expediente dicho informe, que habría podido, en su caso, contrarrestar las argumentaciones de la consumidora, y al no haber sido aportado, las afirmaciones de la consumidora no han quedado controvertidas, puesto que no bastan en este sentido las afirmaciones de contrario de la reclamada.

El Colegio Arbitral otorga veracidad a las manifestaciones de la consumidora al entender que en el proceso de la visita, el técnico hundió la botonera. El segundo técnico que visitó la vivienda el 24 de octubre de 2024 tampoco emitió el preceptivo informe. En este caso, según las afirmaciones de la consumidora, el técnico hizo palanca con un destornillador y se rompió una esquina de la parte trasera de la pieza. Le indicó a la consumidora que no había recambios y le dio presupuesto para una nueva caldera.

Obviamente no era cierto que no existieran recambios, puesto que la consumidora lo consiguió del fabricante, y se le instaló la pieza (la botonera) el 8 de noviembre de 2024. La consumidora tenía derecho, según el contrato de Pack tranquilidad Gas firmado, a que se le asistiera al menos en dos reparaciones anuales. No se le ha asistido adecuadamente. La pieza que el primer técnico ha estropeado al hundirla, y que el segundo técnico ha roto al hacer palanca con el destornillador, este Colegio ignora si era necesario cambiarla o no para regular la entrada de agua en la caldera. Pero, en cualquier caso, debía haberse ofrecido a la consumidora cambiar dicha pieza, lo que implicaba según los términos del contrato que el desplazamiento y la mano de obra eran gratis, y que se cubría un coste máximo de 50 euros de la pieza. No sólo no se le ofreció esta posibilidad a la consumidora sino que los técnicos sólo barajaban el cambio de caldera por su antigüedad.

Las actuaciones poco diligentes y desacertadas de los dos técnicos, y el incumplimiento de los términos del contrato de mantenimiento, llevan al Colegio Arbitral a ESTIMAR LA PRETENSIÓN de la consumidora. La consumidora tuvo que contratar con otra empresa Electrorenova, la sustitución e instalación de la botonera, que se llevó a cabo el 8 de noviembre de 2024, por un coste total de 393,25. Dado que este es el perjuicio que la actuación de los técnicos ha provocado a la consumidora, la comercializadora no sólo se debe hacer cargo de los 50 euros de material, y del coste del desplazamiento y de la mano de obra que habrían sido gratuitas si la actuación reparadora la hubiera llevado a cabo Tradivel, sino que debe abonar íntegramente el coste de la pieza y su instalación, dado que fueron los técnicos los causantes de su rotura. La comercializadora ha de reintegrar a la consumidora el importe de la factura de la compra e instalación de la pieza, es decir, debe abonarle 393,25 €.

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 DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, debiendo abonarle el importe de la factura de compra e instalación de la pieza (botonera) cuya rotura provocaron los técnicos del servicio de mantenimiento, sin ofrecerle el cambio de pieza, conforme a las condiciones previstas en el contrato Pack Tranquilidad Gas. La comercializadora debe abonar **393,25 €** a la consumidora.



Comunidad de Madrid

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, 27 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.

[Redacted signature]