

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16290.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCAL:

██████████ 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 ASOCIACION DE TECNICOS
DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la
Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia pública con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, contrató un servicio de instalación de caldera con la empresa [REDACTED]. En la instalación de la caldera se le cobró en efectivo por el instalador la cantidad de 40€. A las 24 horas de la instalación la caldera empezó a fallar, dejando de calentar el agua y sin poder activarse la calefacción, tras este fallo notificamos a la empresa y fue el técnico a los 3 días a revisar informando que ya estaba solucionado y activando la garantía de un producto que estaba dando fallo. A las 48 horas de la instalación tras dicha revisión volvió a dar fallos de nuevo, fue el técnico por segunda vez, indicando que ya estaba solucionado y a las siguientes 24 horas siguió dando fallo, volvimos a concertar una tercera visita en fecha 18 de octubre de 2024 a las 19 horas, a la cual no se personó nadie dejándonos sin agua caliente ni calefacción todo el fin de semana, ante la falta de respuesta intentó solicitar el desistimiento del contrato para devolver la caldera ante lo cual nos exigen el pago de la desinstalación a pesar que tenemos un plazo de 14 días para desistir el contrato y siendo la cusa de nuestra petición por un producto que nos están obligando quedarnos cuando ya veíamos hace mes y medio que está en mal estado. Han ido más de diez veces y todavía sigue fallando, además lleva pagando un contrato de mantenimiento de caldera durante más de 10 años que cubre cualquier avería y mano de obra de 3 horas. Solicita que se lleven la caldera, que no le cobren ningún importe extra de instalación/desinstalación de la caldera, la devolución de los 40€ cobrados en metálico, compensación económica por daños y perjuicios provocados por esta empresa, por su falta de eficacia y desprotección de su familia, por el todo el tiempo que lleva perdido faltando al trabajo para las citas de los técnicos, tiempo en llamadas telefónicas, etc., que la autoridad competente evalúe si han incurrido en un delito por no dar atención a una familia durante de mes y medio.

La parte reclamada alega que con fecha 08/11/2024 se dio contestación a la reclamación trasladada por el Ayuntamiento de Madrid. Se adjunta copia de dicho escrito en Anexo 1, para que sirva a los efectos oportunos. Con motivo de la misma, se dio traslado al Servicio Técnico responsable informando de la incidencia que afectó a la caldera de [REDACTED] [REDACTED] informando que el 14/10/2024 acudió el técnico a instalar la caldera nueva, abonando el cliente 40,00 € de extras de instalación y realizando ese mismo día la puesta en marcha de la caldera quedando está en servicio. El 16/10/2024 [REDACTED] indicó que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la caldera fallaba, por lo que el Servicio Técnico contactó con el cliente, confirmando una cita. Pero cuando el técnico acudió al domicilio, el cliente se encontraba ausente, indicando que había anulado la visita y no deseaba que atendieran el aviso. El 30/10/2024 [REDACTED] abrió un nuevo aviso de avería. Al día siguiente acudió el técnico y sustituyó las sondas de ACS (agua caliente sanitaria) y calefacción sin coste para el cliente, verificando el funcionamiento de la caldera. El 06/11/2024 [REDACTED] informó que la incidencia continuaba, por lo que se procedió a dar aviso al SAT Oficial de la marca de la caldera, en este caso Immergas, para que acudiera en garantía y así realizar la valoración y revisión del aparato. El SAT Oficial de la marca acude al domicilio de [REDACTED] el 20/01/2025 e informa que la caldera no presenta avería, aun así, han sustituido la placa electrónica e indicado que el problema reside en la red eléctrica del domicilio. Por lo tanto, tal y como se recoge en el contrato firmado por [REDACTED] se está siguiendo el protocolo establecido. Si el aparato puede ser reparable, se procederá a sustituir las piezas sin coste según la garantía. En el caso que [REDACTED] quisiera desinstalar la caldera, como se le ha informado ya, deberá proceder al abono de la cantidad correspondiente al haber transcurrido el tiempo establecido, circunstancia a la que se opone, pero está recogida establecido en las condiciones contractuales firmadas: "El deber a Derecho a renuncia o desistimiento: El cliente consumidor podrá desistir del presente contrato sin necesidad de justificar su decisión dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde su firma de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales. No obstante, al tratarse de un suministro claramente personalizado, si el cliente ha solicitado a [REDACTED] a través de su instalador autorizado que la instalación del Equipo se realice durante el periodo de desistimiento, en el caso de que ejerza su derecho al desistimiento en tiempo deberá abonar el importe de la instalación y la desinstalación del Equipo". Se adjunta al presente escrito copia del contrato firmado digitalmente de [REDACTED] como Anexo 2. Para concluir, les indicamos que se ha derivado nuevamente la incidencia de [REDACTED] al Servicio Técnico Oficial para que se ponga en contacto y acudan para realizar un diagnóstico preciso y realice la revisión del aparato. El fin de su colaboración, es que les informe si la caldera esta defectuosa o tiene reparación, en cuyo caso estará en garantía y ninguna de las piezas ni visitas se cobrarán como ha sido hasta la fecha. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.

La parte reclamada manifiesta que la respuesta a esta reclamación requiere de información por parte del Servicio Técnico responsable, por lo que se ha contactado con éste para que nos aporte el detalle de las actuaciones realizadas. Una vez obtengamos respuesta, se contactará con Uds. lo antes posible facilitando la información correspondiente. Por todo lo anteriormente expuesto, solicitamos a esta delegación ampliación de plazo para remitir la respuesta correspondiente. Para cualquier consulta que deseen formularnos sobre este asunto rogamos nos faciliten la referencia que les hemos asignado y que figura en el encabezamiento de este escrito.

La parte reclamada añade que consideramos correcta la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ya que acudió un profesional por la incidencia informada por el cliente, verificando la existencia de anomalías en distintas piezas, siendo necesaria su sustitución y no descartando averías ocultas, por lo que cliente optó por la sustitución de aparato. Se dejó instalada la caldera nueva el pasado mes de octubre, quedando en servicio, verificado así durante la puesta en marcha de la misma. No obstante, posteriormente, el cliente indicó que fallaba, por lo que se procedió a sustituir las piezas en garantía, sin coste para el cliente, volviendo a quedar en servicio durante la reparación. [REDACTED] informó que continuaba la incidencia, por lo que se dio aviso al SAT Oficial de la marca de la caldera, en este caso Immergas, para que acudiera en garantía y realizara la valoración y revisión del aparato. Tal y como se recoge en el contrato firmado por [REDACTED] adjuntado al escrito del 27/01/2025, se está siguiendo el protocolo establecido. Si el



Comunidad de Madrid

aparato puede ser reparable, se procederá a sustituir las piezas sin coste según la garantía. En el caso que [REDACTED] quisiera desinstalar la caldera, como se le ha informado ya, deberá proceder al abono de la cantidad correspondiente al haber transcurrido el tiempo establecido, circunstancia a la que se opone, pero está recogida en las condiciones contractuales firmadas: "El deber a Derecho a renuncia o desistimiento: El cliente consumidor podrá desistir del presente contrato sin necesidad de justificar su decisión dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde su firma de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales. No obstante, al tratarse de un suministro claramente personalizado, si el cliente ha solicitado a [REDACTED] a través de su instalador autorizado que la instalación del Equipo se realice durante el periodo de desistimiento, en el caso de que ejerza su derecho al desistimiento en tiempo deberá abonar el importe de la instalación y la desinstalación del Equipo". Asimismo, se ha contactado con [REDACTED] para volver a acudir a revisar la caldera y revisar incidencia, el día 27/03/25 a las 14:30 horas al teléfono de contacto [REDACTED]

La parte reclamada manifiesta que en contestación a su escrito con fecha 12/05/2025 les informamos de lo siguiente, la respuesta a esta reclamación requiere de información por parte del Servicio Técnico responsable, por lo que se ha contactado de nuevo con éste para que nos aporte el detalle de lo sucedido en base a las alegaciones de [REDACTED]. Una vez obtengamos respuesta, se contactará con Uds. lo antes posible facilitando la información correspondiente. Por todo lo anteriormente expuesto, solicitamos a esta delegación una ampliación del plazo, para remitir la respuesta correspondiente. Para cualquier consulta que deseen formularnos sobre este asunto rogamos nos faciliten la referencia que les hemos asignado y que figura en el encabezamiento de este escrito.

La parte reclamada alega que el 27/01/2025, 13/02/2025 y 07/04/2025 se dio contestación a las reclamaciones previas del presente expediente 21-ARBC-16290-6-2024. Se adjunta copia de dichos escritos como Anexo 1, para que sirvan a los efectos oportunos. En relación con la situación trasladada por su Organismo, el Servicio Técnico responsable ha indicado que acudió un profesional por la incidencia informada por [REDACTED] verificando la existencia de anomalías en distintas piezas, siendo necesaria su sustitución y no descartando averías ocultas, por lo que el cliente optó por la sustitución del aparato. Se instaló una caldera nueva el pasado mes de octubre, verificando durante la puesta en marcha que queda en servicio, no obstante, posteriormente [REDACTED] indicó que fallaba, por lo que se procedió a sustituir las piezas en garantía sin coste para el cliente, volviendo a quedar en servicio durante la reparación. Posteriormente, el cliente informó que la incidencia continuaba, por lo que se dio aviso al SAT Oficial de la marca de la caldera, en este caso Immergas, que acudió al domicilio del cliente e informó que la caldera no presentaba avería, aun así, se sustituyó la placa electrónica, la válvula de gas y la sonda de humos e indicó que el problema reside en la red eléctrica del domicilio. El 21/01/2025 Immergas contactó con el cliente para ver si todo estaba bien y le confirmó que no había ningún error. Asimismo, el SAT Oficial nos indica que ha habido una mejora en este modelo en concreto de bombas para esta caldera, por lo que si en unos días volviera a fallar se le cambiará sin problema dicha pieza. En caso de que todo vaya bien, se mantendrá tal y como se quedó en la última visita. Por lo tanto, tal y como se recoge en el contrato firmado por [REDACTED] se está siguiendo el protocolo establecido. Si el aparato puede ser reparable, se procederá a sustituir las piezas sin coste según la garantía. D. [REDACTED] dio su consentimiento en el contrato a la activación de su suministro durante el periodo de desistimiento, por lo que en el caso que quisiera desinstalar la caldera, como se le ha informado ya, deberá proceder al abono de la cantidad correspondiente al haber transcurrido el tiempo establecido, circunstancia a la que se opone, pero está recogida establecido en las condiciones contractuales firmadas: "El deber a Derecho a renuncia o desistimiento: El cliente consumidor podrá desistir del presente contrato sin necesidad de justificar su decisión dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde su firma de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales. No obstante, al tratarse de un suministro



Comunidad de Madrid

claramente personalizado, si el cliente ha solicitado a [REDACTED] a través de su instalador autorizado que la instalación del Equipo se realice durante el periodo de desistimiento, en el caso de que ejerza su derecho al desistimiento en tiempo deberá abonar el importe de la instalación y la desinstalación del Equipo”.

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.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no siendo de aplicación el derecho de desistimiento toda vez que la caldera se ha instalado, pero pudiendo ser de aplicación la garantía por falta de conformidad del bien, no constando acreditado si la caldera ha quedado arreglada, se acuerda que **la empresa reclamada**, en el plazo de una semana desde la notificación del presente Laudo, aporte **Informe confirmando la solución del problema** objeto de reclamación o, **en su defecto, retire la caldera por mala atención en garantía sin costes de instalación ni desinstalación**.

Así mismo la empresa reclamada debe devolver al reclamante la cantidad de 40 euros, que reconoce haber cobrado, toda vez que no consta haber sido informados previamente ni documentados.

No entrar a conocer de la indemnización por el tiempo perdido toda vez que no quedan acreditados los gastos ocasionados, además los daños morales y laborales no son materia consumirista, quedando expedita la vía judicial.

No entrar a conocer sobre la posible comisión de un delito debiendo el reclamante, si a su derecho conviene, dirigirse al órgano competente para conocer.

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.



Comunidad de Madrid

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, 29 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]