



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16499.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de junio 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 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 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:

El viernes 15 de noviembre, nos encontramos con una avería de fuga de agua caliente saliendo del nuevo aparato daikin que habíamos instalado para la aerotermia y agua caliente, en el año 2022. La máquina tiene garantía y un seguro de mantenimiento. Se adjunta informes de mantenimiento y puesta en marcha.

En el correo adjunto "4862 isla de Saipán" se ve el informe de la avería por el servicio técnico oficial del equipo donde se menciona que "no posee grupo de seguridad en entrada de agua fría" como causa de la ruptura del depósito ACS, y que por tanto hay que reparar.

También se pueden ver fotografías muy detalladas de todos los daños. Ver adjuntos: informe de la avería y fotografías de los daños

En la fecha 20.11.2024: En el adjunto "urgente / daikin reparacion" solicitamos saber si ellos se haran cargo de la reparacion, ademas de los informes de mantenimiento hecho a la máquina, anterior a la avería, y solicitando el presupuesto en el caso de que la reparación no este cubierta por ellos, para poder tener agua caliente con niños pequeños en pleno invierno.

Nos envían los partes, sin contestar a la solicitud de asumir el coste de la reparación. Se adjuntan los 3 informes de mantenimiento (años 2022, 2023 y 2024) junto la puesta en marcha en el año 2022.

En el correo adjunto "presupuesto" con fecha 20.11.2024 nos envían por parte del servicio de asistencia oficial el presupuesto de reparación de 3852, 64 euros. Ver adjunto "presupuesto de reparación"

Se solicita ayuda para reclamar al seguro de mantenimiento de la caldera para que asuma los costes de la reparación en su totalidad, ya que claramente se puede apreciar por los informes que el mantenimiento no ha tenido en cuenta lo necesario para evitar una avería.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito en fecha 23 de diciembre de 2024, que se traslada a la otra parte y mediante el que expone:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Por medio del presente informe les informamos que nuestra empresa [REDACTED] es el servicio técnico oficial de la marca DAIKIN y nosotros no somos quien determina si un aparato está en garantía o no, por lo tanto, esta reclamación no puede ir dirigida a nosotros ya que no tenemos la facultad de decidir.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 22 de enero de 2025, expone lo siguiente:

Confirmar que [REDACTED] debe de asumir el coste.

Tenemos un seguro y garantía en vigor y nadie (ni la marca ni el servicio oficial) se responsabilizan de los daños y costes causados que han sido en su total (3.852,64 €), a pesar de ser una instalación prácticamente nueva (01.02.2022).

La empresa nos envía su informe de puesta en marcha y hace varias revisiones anuales de mantenimiento. Todo supuestamente cubierto para evitar gastos en caso de avería y reparación... ¿cómo es posible que nosotros tengamos que pagar la reparación? Pedimos a consumo que por favor confirme si tenemos razón, entendemos que sí. Y también pedimos reclamar el importe ya pagado (no pudimos esperar semanas o meses hasta resolver el conflicto sin tener agua caliente en invierno con niños pequeños). Todo estaba supuestamente cubierto.

Los documentos de mantenimiento y puesta en marcha tampoco sugieren cambios para evitar la avería que tuvimos. Ahora la contestación que facilita la empresa es que ellos "no son los responsables de determinar si está en garantía".

Pero esa no es la pregunta, porque si está en garantía y con un seguro de mantenimiento vigente, por tanto, entendemos que esta avería no nos corresponde pagar, tal y como consultamos a [REDACTED] donde la respuesta fue negativa.

También enviamos por este medio justificante de que el día 19 de noviembre de 2024 (después de lo sucedido) llamamos por teléfono a la empresa Daikin (la marca) en dos ocasiones, donde podemos confirmar que nos dijeron por teléfono que ellos no tienen nada que ver con este asunto, pidiéndonos en todo momento hablar con el servicio Técnico ([REDACTED]) para garantías y reparaciones. Como es posible que ahora diga [REDACTED] que no saben nada de la garantía?

Pero si son capaces de mandar a un técnico para decirnos que la avería no esta cubierta y mandar un presupuesto. Acaso mandan presupuestos son saber si estan en garantia? Y entonces porque nos dice Daikin que eso no es competencia de ellos? Consideramos con todo lo arriba mencionado, que hemos sido engañados

Quantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL 3.852,64 euros

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.
- 3.- Requerimiento de información y documentación.

A la parte reclamante se le requiere para que aporte el contrato de mantenimiento suscrito completo-anverso y reverso- y copia de las facturas del emitidas por este concepto.

A la parte reclamada se le requiere para que aporte 1.-Información detallada aportando soporte documental, respecto de las causas de exclusión de la reparación con cargo al contrato de mantenimiento suscrito por el reclamante y Daikin (al haber intervenido uds. en calidad de servicio técnico oficial de la marca) en la reparación del equipo Bomba de Calor ALTHERMIA 3 HIDROSPLIT CONTROL THEXY, Bibloc diseño integrado (dos unidades: - la EPGA1CDAV3 y la - EAVX16S18DA6V). 2.- Informen si durante la puesta en marcha del equipo referido anteriormente y antes de la firma del contrato de mantenimiento con el cliente,se observó alguna



Comunidad de Madrid

deficiencia o incidencia en alguno de los elementos, que quedase fuera del contrato de mantenimiento, informando expresamente al cliente.

EL RECLAMANTE aporta la información solicitada, en cumplimiento del requerimiento efectuado.

LA EMPRESA reclamada en cumplimiento asimismo del requerimiento efectuado, aporta documental – que se traslada a la otra parte- incluyendo un informe de actuaciones que se da por reproducido íntegramente.

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** la pretensión del reclamante frente a la empresa reclamada, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que el 15 noviembre de 2024, se produce una avería de fuga de agua caliente en el aparato Daikin que un tercero habían instalado para la aerotermia y agua caliente de su domicilio, en el año 2022. El interesado expone que además de tener la garantía propia del equipo suscribieron un seguro de mantenimiento adicional. El servicio técnico oficial de la marca realiza tanto la puesta en marcha de la máquina, como las sucesivas revisiones anuales establecidas al amparo de dicho contrato. Se adjunta tanto el informe de puesta en marcha del equipo del día 1 de febrero de 2022 como copia del contrato de mantenimiento suscrito con las condiciones aplicables al mismo.

El reclamante manifiesta que en el momento de producirse la avería contacta con la empresa reclamada, y ésta envía un técnico a su domicilio que les informa, que su reparación no está cubierta por la garantía de este contrato de mantenimiento.

La empresa detalla que en su día se puso en contacto con la empresa que realizó la instalación, remitiendo las recomendaciones que el fabricante hace al respecto.

Se estudia el documento aportado por el reclamante de puesta en marcha del equipo, apreciándose que en él figuran varias observaciones relacionadas con una serie de elementos que NO se han instalado. Asimismo en el punteo del control hay varios apartados relativos a "comprobación unidad interior" " vaso de expansión de calefacción" y " comprobación depósito A.C.S" Y " comprobación fancoil" en los que delante pone la palabra " NO", todos ellos relacionados con las observaciones mencionadas (Sin vaso de expansión en ACS).

Se examina por otro lado el contrato de mantenimiento formalizado por ambas partes, concretamente el apartado *exclusiones*. () 2 se establece que aquellos elementos no incluidos en el contrato, quedan fuera de su cobertura de mantenimiento, concretamente: *Las averías producidas por fuerza mayor, negligencia o uso inadecuado, así como aquellas producidas por causas ajenas a los aparatos objeto del Contrato, por fallos derivados, directa o indirectamente, por incumplimiento de las normas e instrucciones del manual de Usuario de DAIKIN o las recomendaciones de sus técnicos, así como las derivadas de una instalación incorrecta o el incumplimiento de los manuales de instalación de las unidades Altherma.*

En las siguientes revisiones que el servicio técnico realizó al equipo, se observa una serie de elementos que quedan fuera de la revisión, indicados con la palabra " NO".



Comunidad de Madrid

Según el informe de la reparación, la incidencia estaba provocada por la ausencia de unos elementos que no se encontraban en la instalación original coincidentes con las observaciones indicadas en la puesta en marcha y las posteriores revisiones del contrato de mantenimiento,

Para determinar si la reparación efectuada debiera estar cubierta por el fabricante o contrato de mantenimiento, hay que observar que el motivo que la provoca, según la información y documentación obrante en el expediente, está relacionado con un problema en la instalación y una serie de elementos no instalados que se reflejan tanto en la puesta en marcha como en posteriores revisiones, sin que el usuario haya aportado otra documentación que pueda justificar motivo diferente al de esta ausencia de elementos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 18 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]