



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15014.5/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 27 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [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: que, según alega el reclamante, tengo contratado el servicio de mantenimiento Pack Mantenimiento Gas. Dado un error con la caldera el tco. de [REDACTED] la revisó y nos dijo que había que sustituir la válvula mezcladora solar que se encuentra fuera del contrato de mto. N.SOL [REDACTED] del 21/04/2023. Además, debemos buscar nosotros un profesional ya que [REDACTED] no lo facilitaba, aún asumiendo nosotros el coste. Hemos procedido a cambiar esta pieza con un profesional ajeno a [REDACTED]. El importe de la operación es de (215,37 eur) me gustaría adjuntar la factura. Una vez sustituida la pieza hemos comprobado que ese no era el problema. Hemos solicitado de nuevo que acuda otro tco. de [REDACTED] el cual valoró que el elemento averiado era el intercambiador de placas lo que ha solucionado la avería. Solicita el reembolso de 215,37 eur por factura abonada a un profesional independiente a Iberdrola por el cambio de la pieza que no hacía falta (válvula solar). Cuantía reclamada 215,37 €.

La parte reclamada alega que la resolución de esta reclamación depende de los Servicios Técnicos de [REDACTED]. Por ello, una vez tengamos respuesta de los mismos, les daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de los Servicios Técnicos.

La parte reclamada añade que con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro de gas que afectó a su caldera, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], en la que nos indican que, en el momento de la visita del técnico, lo que comprobó es que la llave de la instalación de las placas solares podía estar bloqueada, ya que se observaba un sobrecalentamiento hasta dicha llave y la calefacción funcionaba correctamente. Así mismo, nos indican que, en ningún momento le informó que cambiara nada. Tal y como se refleja en el parte de visita que adjunta D. [REDACTED], solo se informó del posible bloqueo. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que la incidencia mencionada tuvo lugar en la caldera que se encontraba cubierta por el contrato de mantenimiento. El 22/04/2023 técnico [REDACTED] mencionó verbalmente que la caldera estaba bien, que el problema venía de la válvula del intercambiador solar y que debíamos sustituirla. A la pregunta de si podía sustituirla el mismo o enviar otro profesional de la empresa para hacerlo asumiendo nosotros el coste, respondió que era un elemento que no entraba en el contrato de mantenimiento y que debíamos buscar un profesional fuera de [REDACTED] para efectuar la reparación. Transcurridas unas semanas hasta que conseguí una cita con un profesional acreditado que sustituyó la válvula, se comprueba en ese momento que la sustitución no era necesaria ya que la caldera presenta el mismo error. De él 14/05/2023 [REDACTED] envían a [REDACTED] quien diagnostica el cambio de la pieza. Se abona y funciona. Solicita Abono de la factura de la sustitución de la válvula que fue sustituida sin ser necesario y que se pone a disposición para su peritaje. Cuantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL Doscientos quince euros con setenta y tres céntimos EUROS 215,73 €.

La parte reclamada manifiesta que tal y como les indicamos en nuestro escrito anterior de fecha 02/04/2024, con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro de gas que afectó a su caldera, recabamos información de los Servicios Técnicos [REDACTED], en la que nos indicaron que en el momento de la visita del técnico, lo que comprobó era que la llave de la instalación de las placas solares podía estar bloqueada, ya que se observaba un sobrecalentamiento hasta dicha llave y la calefacción funcionaba correctamente. Así mismo, nos indicaron que, en ningún momento le informó el técnico que cambiara nada. Tal y como se refleja en el parte de visita que adjunta D. [REDACTED] solo se informó del posible bloqueo, por lo que fue decisión de D. [REDACTED] la sustitución. Tras esto, D. [REDACTED] abrió una nueva solicitud de avería, por lo que acudió de nuevo el técnico y el intercambiador de placas, quedando en servicio. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta.

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, vistas las manifestaciones y documental presentada por ambas partes, teniendo en cuenta que el técnico le obliga a cambiar una pieza que no era necesaria al no ser la causa de la avería, pero suponiendo que es reporta un beneficio al ser nueva y que dicha pieza queda incorporada a la caldera del reclamante, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 160 euros.**

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.



## Comunidad de Madrid

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 junio de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL