



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16065.2/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

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, con fecha 26/09/2023 se realiza la revisión periódica de la instalación de gas detectándose que la caldera no arranca y para correctamente al demandar ACS. El técnico me indica que tendré que comunicar la incidencia a [REDACTED]. Se comunica la incidencia y el día 02/10/2023 se realiza asistencia, pero sin corregir la deficiencia e indicando que se debería sustituir la válvula de tres vías. Con fecha 03/10/2023 un técnico de otra empresa realiza intervención y con tan sólo limpiar unos tubos (no tarda más de 15 minutos) se corrige la avería y la caldera vuelve a funcionar correctamente. Este diagnóstico por parte de [REDACTED] y la solución, por parte de la empresa [REDACTED], se repite desde el 2022, teniendo que costear por mi parte en dos ocasiones la reparación de la caldera, a pesar de tener un servicio incluido de reparaciones en el contrato con [REDACTED]. Solicita devolución económica del coste extra por la reparación y compensación económica por el pago mensual del servicio de reparación que no ha resultado efectivo. Cuantía reclamada 120,00 €.

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 la caldera, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], en la que nos indican que la caldera tenía 20 años de antigüedad y le indicaron que la caldera se encontraba descatalogada, no pudieron sustituir la pieza que le informaron. Así mismo, nos comunican que, tras analizar la factura recibida, han comprobado que no es del Servicio Técnico Oficial de la caldera, por lo que no pueden abonarle el importe. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED].

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que habiendo recibido notificación el 04/04/2024 donde [REDACTED] no reconoce la mala praxis en la detección de la avería de la caldera e indica que como no realicé la revisión por el Servicio Técnico Oficial, informo que la revisión se hizo por una empresa/autónomo cualificado que lleva muchos años prestando servicio en dicha especialidad y reitero, que no se tuvo que sustituir ninguna pieza porque no había avería en ningún componente de la caldera, tan sólo fue una limpieza de las conexiones hidráulicas. Es decir, es un mantenimiento periódico que se debe de hacer y que yo tenía contratado con [REDACTED] pero que no ha realizado correctamente. Solicita se abone en mi número de cuenta corriente el coste del servicio que me facturó la empresa/autónomo correspondiente y al que tuve que recurrir para poder dejar en funcionamiento la caldera. Asimismo, por la falta de servicio por parte de Iberdrola, solicito también la devolución del importe correspondiente al mantenimiento del año 2023 por los mismos motivos Cuantificación económica actualizada de su solicitud total 199,31 euros.

La parte reclamada manifiesta que, con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro de gas que afectó a la caldera, recabamos información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], en la que nos indicaron que la caldera tenía 20 años de antigüedad y le indicaron que la caldera se encontraba descatalogada, no pudieron sustituir la pieza que le informaron. Así mismo, nos comunican que, tras analizar la factura recibida, han comprobado que no es del Servicio Técnico Oficial de la caldera, por lo que no procede abonarle el importe reclamado. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED]

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, acreditada la mala praxis del servicio técnico, se acuerda que la **empresa reclamada devuelva al reclamante**, en concepto de coste del pack de mantenimiento 2023, **una anualidad** (9,12 euros/mes más IVA, por 12 meses 114,72 euros IVA no incluido) por importe total de **138,81 euros**, en caso de que lo tenga pagado, o en su defecto lo que hubiere abonado el reclamante por este concepto, **más la cantidad de 60,50 euros**, de la factura aportada por el reclamante, de fecha 20/11/2023, correspondiente al servicio de asistencia técnica realizada externamente por otra empresa, que finalmente arregla la avería, consistente en la limpieza válvula de agua, incluida en el contrato con Iberdrola, **total 199,31 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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.



## Comunidad de Madrid

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