



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 376/24

En Palma, el día 24 de septiembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral por:

PRESIDENTE: Francesc Artigues Ramis, a propuesta de la Administración.

VOCALES: María Dolores Ramos Pareja, a propuesta de las asociaciones de consumidores.

Pere Llinàs García, a propuesta de las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Instalaciones y Gestiones Energéticas S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante indica que en septiembre de 2021, el reclamante celebró un contrato con Ingener, SL (Empresa reclamada) para la instalación de un sistema de calefacción. El contrato incluía una caldera de agua caliente y un termostato wifi vendidos por Enel X S.R.L. (Ahora Endesa X Servicios, SL).

En total se abonó 7.710,04 euros. Los trabajos de instalación se hicieron de forma desprolija y con defectos que fueron en gran medida subsanados.

El termostato dio problemas constantes hasta que finalmente en noviembre de 2021 dejó de funcionar porque la antena del wifi de la caldera se cayó debido al calor de esta y se rompió. Nunca se reembolsó el coste del termostato. En enero de 2022 la caldera falló y un técnico debió cambiar limpiar el sistema combustible. En febrero de 2022 volvió a fallar y volvió a venir el técnico. A finales de marzo nuevamente la caldera falló y el técnico alegó que el problema era el calcio del agua y que había que instalar un filtro antical (con un coste de 100 euros) que a pesar de instalarse siguió produciendo fallos. Finalmente se sustituyó la caldera por otra de la misma marca y modelo. La nueva caldera ni arrancó. El técnico alegó que era un problema del suministro eléctrico de la casa y que solo podría encenderse si había un suministro eléctrico tripolar. La empresa contratista presentó entonces un presupuesto para instalar un transformador, aceptado por el cliente por un importe de 421,41 euros. Después de instalar el transformador la caldera funcionó, pero para entonces el consumidor ya había estado sin agua caliente ni calefacción entre dos y tres meses completos desde la instalación inicial.

Para proteger su inversión en el sistema de calefacción, el consumidor volvió a pedir presupuesto para un descalcificador, el cual fue instalado por un presupuesto de 2.065,55 euros.



El consumidor considera que la empresa reclamada conocía o debió haber conocidos las instalaciones que había en el piso y en la casa en el momento de hacerse el pedido, más aún siendo una contratista de Endesa, con la que corrían todos los contratos. Por ello, también se considera que se tiene derechos a daños y perjuicios frente a la empresa reclamada debiendo reembolsarse los gastos adicionales en el descalcificador y el transformador. También deben reembolsarse los gastos en la instalación del termostato y del filtro de cal que se instaló para la caldera.

La empresa presenta alegaciones indicando tanto la instalación como el funcionamiento en un primer momento fueron adecuados. Hay que indicar que el plazo de garantía ya finalizó, teniendo en cuenta que durante el mismo se llevó a cabo la sustitución del equipo como consecuencia de problemas detectados meses después desde la adquisición en la instalación eléctrica del cliente atribuible a la tensión de la misma, circunstancia ajena a Ingener. Con la instalación de la nueva caldera, se le presentó presupuesto de un transformador para solucionar los problemas de tensión en la instalación eléctrica. Por último, se presentó al cliente presupuesto de un descalcificador ya que se le recomendó instalarlo si lo estimaba oportuno, teniendo en cuenta que no es obligatorio para el correcto funcionamiento sino recomendable. No existe ningún tipo de fundamento por el cual Ingener tenga que compensar además de no justificar por qué debería ser el importe que indica, si bien, se ha cumplido con creces todas las obligaciones habiéndose incluso excedido en las mismas por facilitar un mejor servicio al cliente. Igualmente, no existe ninguna razón por la que el reclamante no abone el resto de las facturas pendientes

PRETENSIONES:

En total se reclama el importe de 2.765,55 euros. Dado que el consumidor abonó parte de los conceptos reclamados en el momento de su instalación se reclama el pago de esa cuantía, en total 1.522,28 euros. La cuantía restante, 1.243,27 euros que es reclamada por la empresa reclamada debe ahora compensarse en los daños sufridos por el consumidor. En síntesis se pretende que se condene a la empresa reclamada al abono de 1522,28 euros así como que se declare que no se adeuda cantidad alguna por el consumidor. La condena y la declaración pretendidas derivan de una declaración de daños y perjuicios y una condena al resarcimiento de los mismos a su responsable.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este Colegio Arbitral dicta LAUDO CONCILIATORIO. Durante la audiencia el reclamante modifica sus pretensiones, informando que está dispuesto al pago de 500€ con los que saldar las cantidades pendientes de pago, sin reclamar nada más. La empresa responde a este ofrecimiento, mediante correo electrónico dirigido a la Junta Arbitral, aceptando el mismo.



Por ello, este Colegio Arbitral eleva el acuerdo alcanzado por las partes a laudo, indicando que el reclamante deberá satisfacer el importe en un plazo máximo de UN mes. En caso de incumplimiento, este acuerdo podría ejecutarse en vía judicial.

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 nulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro presidente en el lugar y fecha señalados.

Palma, 1 de octubre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

María Dolores Ramos Pareja Pere Llinàs García