

LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 205/2025

En Palma, el día 14 de enero de 2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Servicios Mallorca Rapid 2003, S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que contacta con la empresa para reparar una caldera que hacía ruido y salía agua con poca presión. Le hacen un presupuesto de 1004€ para cambiar 2 sondas, el intercambiador y una válvula de seguridad (consta en el expediente). Duda pero acepta y paga el 50%. Acude el técnico y repara. Considera el reclamante que salía agua con presión y el ruido era “mucho más débil y tolerable”. El técnico sigue actuando y la caldera empieza a perder agua y deja de funcionar. Le indica el técnico que la placa se ha estropeado y serían 600€ más. Al día siguiente contacta con la empresa y negocian un presupuesto de 2220€ por una caldera nueva “Vaillant Puma” descontando los 500€ ya anticipados. Indica el reclamante que cuando llega la caldera no es “Vaillant” sino que es de la marca “Protherm”, coincidiendo el modelo “Puma”. Pide un cambio de modelo, negociando un Vaillant EcoTec, propuesto a 2778€. Analiza precios en otros negocios, rechazando el presupuesto.

La empresa alega durante la audiencia que las piezas utilizadas superan los 502€ adelantados y que la actuación ha sido correcta.

PRETENSIONES:

Que se le devuelva el dinero adelantado menos las piezas usadas.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN las pretensiones del reclamante en el siguiente sentido.

Parte de la audiencia se destina a valorar precios y modelos, que no afectan a la redacción del laudo. En relación a los precios, éstos son libres y no valorables. En relación al modelo facilitado, cabe indicar que si la empresa indica “Vaillant” en el presupuesto debe instalar una caldera Vaillant y no Protherm, incluso si son de la “misma marca”.



La empresa no aclara durante la audiencia porque una caldera a la que supuestamente hay que cambiar dos sondas, un intercambiador y una válvula de seguridad deja de funcionar durante la reparación.

La responsabilidad extracontractual está regulada en el artículo 1903 del Código Civil, que dice lo siguiente: "Lo son igualmente los dueños o directores de un establecimiento o empresa respecto de los perjuicios causados por sus dependientes en el servicio de los ramos en que los tuvieran empleados, o con ocasión de sus funciones". Por lo tanto, la empresa es responsable de los actos de sus empleados, y si una mala actuación ha generado un daño en un cliente, debe resarcirse.

El presupuesto de reparación indica claramente los elementos a reparar, sin que se mencione ni pérdida de agua ni problemas con la placa.

En relación a la pretensión concreta del reclamante, éste aporta precios localizados en internet que ascienden a 173€. La empresa alega durante la audiencia que los costes reales superan los 500€. Se le pide prueba durante la audiencia, que transcurridos 7 días de la audiencia no ha aportado, por lo que se toman como correctos los aportados por el consumidor.

La empresa reclamada deberá reintegrar 329€ al reclamante en el plazo de 15 días a contar desde la recepción del número de cuenta que facilite el reclamante para poder tramitar la transferencia. El reclamante deberá facilitar un número de cuenta a la Junta Arbitral, quien la trasladará a la empresa.

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 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 en el lugar y fecha señalados.

Palma, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO