



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02518.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 29 de octubre de 2018 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que los trabajos contratados no han sido realizados según el presupuesto y presenta desperfectos. En varias ocasiones han dicho que volverían para solucionarlo pero no ha sido así. Solicita la devolución del importe pagado 308,55 euros.

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.

La parte reclamante aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera su reclamación alegando que reclamó desde el primer mes de la prestación como se evidencia en los correos electrónicos, y previamente realizó innumerables llamadas. La factura y el presupuesto indican trabajos distintos, no habiéndose realizado todos (los perfiles no fueron instalados ni se realizó la borada de los azulejos), y sin embargo se ha cobrado lo mismo. La empresa no explica porqué cuando el trabajo falló la primera vez (transcurrido un mes) no lo corrigió según lo presupuestado a pesar de habérselo solicitado al técnico que realizó el trabajo. Adjunta fotografías, factura y solicitud de mediación.

Asimismo, la parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, declarando que vio humedades en el baño, fue el técnico a verlo e hizo un presupuesto proponiendo como solución la instalación de perfiles, que le confirmaron por correo electrónico que estaban incluidos en el presupuesto, al igual que la borada de azulejos. Cuando realizó el trabajo colocó una banda que le dijo que se ponía en las piscinas, y cuando le preguntó por los perfiles que no instaló le contestó que no se preocupara que era mejor como lo había hecho con la banda, y que los azulejos estaban bien y no hacía falta la borada. Al mes la banda se

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

desprendió, fue de nuevo el técnico a su domicilio y le pide que ponga los perfiles, pero lo selló con silicona y le dijo que no se preocupara. A las semanas volvió a desprenderse, y llamó por teléfono en varias ocasiones y le fueron dando largas y pasaron las semanas y los meses, entonces envió un correo electrónico y ocurrió lo mismo y nadie volvió a su domicilio. Dejó de utilizar el baño en el mes de abril o mayo para no causar humedad al vecino, y continúa en el mismo estado y espera que otra empresa le haga un presupuesto para repararlo. Aporta original de la factura que queda en su poder.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamación ha sido presentada (10 de abril de 2018) tras más de un año de prestación del servicio (3 de febrero de 2017). Que solicita la devolución del importe íntegro por unas deficiencias apreciadas el 27 de octubre de 2017, tras más de ocho meses desde la prestación del servicio. Que los conceptos facturados por el servicio son correctos, y según consta en el propio presupuesto la garantía del servicio es de 3 meses. El servicio fue prestado correctamente y facturado conforme a los precios previamente presupuestados al cliente, habiéndose atendido cuantas incidencias se pusieron de manifiesto en el plazo de garantía tal y como consta acreditado.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no se realizó la limpieza de juntas ni borada de azulejos ni se instalaron los perfiles que fueron presupuestados por la empresa reclamada (según consta acreditado en el correo electrónico aportado al expediente) y que fueron abonados por la parte reclamante. Que la primera incidencia atendida en garantía no solucionó el problema mediante el sellado con silicona, y que habiéndose producido la incidencia de nuevo a las pocas semanas el reclamante manifiesta que contactó con la empresa a través de llamadas telefónicas y después mediante correo electrónico, y no fue atendido por la empresa quedando sin solucionar la deficiente ejecución de los trabajos realizados. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante **308,55 €**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 29 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

