



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02909.8/2017

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 01 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:



empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

 en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

 en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 el 27 de enero de 2016 pagó la compra de cinco puertas de paso y puerta blindada a través de la web de la empresa reclamada. Desde entonces la atención al cliente ha sido bastante mala, por no decir nula. Tras diversas llamadas telefónicas y correos electrónicos no le devuelven el dinero de la puerta blindada que hicieron mal, y por no incluir servicios que supuestamente se incluían según correos que intercambié con la empresa. Desde enero de 2017 que comunicó por escrito y tras varias llamadas desde entonces, tiene varias puertas de paso que chirrían por las bisagras y por roce en los marcos, además de haberse quedado con dos picaportes en las manos. Le acusan de haber hecho algo o manipulado la puerta como pulirla o cepillarla. Tras ver la foto le dicen que no pueden haber puesto ellos el canto puesto que siempre entregan las puertas lacadas por todos los cantos para que no le entre humedad a la puerta, momento en que se entera de otra negligencia ya que ninguna puerta está lacada por la parte superior, y desconoce si por el inferior. Solicita que se solucionen de manera definitiva los chirrios por rozadura con el marco, además de anclar de manera correcta las manillas, y tener las puertas lacadas por todos los cantos.

Queda incorporada al expediente la documentación relativa a la mediación sin haber alcanzado un solución, tramitada entre ambas partes por el Comité de Mediación de Adigital y Confianza Online.



Comunidad de Madrid

Con fecha 17 de enero se celebró la audiencia notificada a ambas partes que presentaron escritos de alegaciones, y tras la lectura de los mismos y ante la falta de elementos de juicio para la resolución del conflicto, se dictó Resolución de Suspensión para requerir documentación a ambas partes.

Notificada a ambas partes la segunda citación, dando traslado completo del expediente a la parte reclamada, para la celebración de la audiencia el día 1 de marzo de 2017, 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 de alegaciones en el que detalla cronológicamente los hechos, y declara que las medidas de los precercos fueron inicialmente facilitadas por parte del jefe de obra de la reforma de la vivienda para poder obtener un presupuesto, y posteriormente el 10 de febrero de 2016 acudió el personal de la empresa reclamada a tomar las medidas antes de fabricar las puertas. Todas las puertas se instalaron el 31 de marzo de 2016, y hasta que no vio personalmente la instalación no se percató de los desperfectos, todas las puertas están sin lacar en el canto superior, y el inferior lo desconoce porque no se puede sin ver sin sacar la puerta de las bisagras, de las cinco puertas instaladas cuatro chirrian, de las manillas dos están inutilizables y una tercera está floja. El 10 de febrero de 2017 la empresa indica que está organizando la agenda para ir a su domicilio, y el 11 de septiembre ofrecen la visita pero cobrando. El 4 de enero de 2017 informa del chirrido de las puertas y de las manillas, mucho antes del año de su instalación. Adjunta documentación que queda incorporada al expediente (presupuesto, justificantes bancarios, correos electrónicos, informes, fotos, y vídeos), y manifiesta que no puede acreditar las llamadas realizadas al haber cambiado de compañía telefónica.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones "por cuanto, salvo por error u omisión, no se notifica a esta parte más actuación que la resolución por la que se otorga trámite de audiencia y requerimiento a esta parte a fin de aportar documentación má ninguna otra en que cnste el objeto de la pretensión de adverso y su participación plena a los efectos de cabal conocimiento y actuación en consecuencia. Significamos que esta parte por deferencia contesta al emplazamiento practicado más manifiestamente expresamos que no aceptamos el presente arbitraje en tanto no sea absolutamente obligatorio e inexcusable intersando la vía judicial para la solución de la controversia planteada. En cuanto a las alegaciones de fondo diremos, siempre con carácter subsidiario, que esta parte niega cualesquiera hechos que puedan ser aducidos sin más reconocimiento que aquellos que a instancias de contrario resulten plenamente acreditados y ejercitados en los plazos fijados por la legislación civil. En tal supuesto siempre sería únicamente objeto de reconocimiento la reparación o sustitución por nuestros propios medios. En cuanto a la documentación requerida, con carácter subsidiario a lo expuesto en el ordinal primero del presente escrito y con desconocimiento pleno d elo que a esta parte se pretende digamos que por esta parte no se tiene que acreditar la corrección y adecuación en su proceder, que ha de ser presumida, sino al contrario, la carga de contrario de acreditar el contenido de su pretensión sin que nunca el presente procedimiento haya de ser objeto para invertir tal situación. Digamos simplemente que las actuaciones previas a nuestra actuación se realizan siempre por personal propio y cualificado sin que otra circunstancia se deba presumir habiendo entregado, de otra parte, la documentación preceptiva al cliente".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

En primer lugar manifestar que en virtud de la cláusula incluida en el Formulario de Adhesión a Confianza Onlinea, firmado por [REDACTED] con fecha 30 de octubre de 2013, las entidades que manifiesten su adhesión a Confianza Online, por el solo hecho de este compromiso, se someten al arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de Consumo y/o de las Juntas

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Arbitrales de ámbito autonómico con las que la Asociación haya alcanzado un acuerdo, como es el caso de la Comunidad de Madrid (Convenio suscrito con fecha de 15 de noviembre de 2012 y posteriores prórrogas), para la resolución de las controversias que surjan por presunta infracción de las normas del Código Ético relativas a la contratación electrónica con consumidores y protección de datos cuanto esté relacionada con una actividad de contratación electrónica, para los casos de que no hubieran podido ser resueltas por el Comité de Mediación Adigital. En consecuencia, se comprometen a acatar y cumplir escrupulosamente y con carácter inmediato el contenido de los acuerdos de mediación, de las resoluciones que la Junta Arbitral Nacional o Juntas Autonómicas de Consumo, según proceda, puedan emitir para la resolución de las reclamaciones que les sean presentadas en relación a este Código. Asimismo, la citada entidad muestra en su página web www.fabricapuertas.com el Sello de Confianza Online, junto con el Distintivo Público de Confianza En Línea que ha sido otorgado a la Asociación Confianza Online por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan) por el cumplimiento de los requisitos del Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, publicado en el BOE de 25 de octubre de 2005.

Por lo expuesto, y en virtud del artículo 24 y 25 del Real Decreto 2317/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que el objeto de la reclamación son unas puertas que se fabricaron con medidas especiales, no estándar, que fueron tomadas por el personal de la empresa reclamada antes de su fabricación, que mediante vídeos y fotos está acreditada la incidencia reclamada, que fue comunicada por la parte reclamante a la empresa reclamada por primera vez mediante correos electrónicos de fechas 12 y 16 de abril de 2016, a las dos semanas de la instalación. De las incidencias reclamadas, la empresa reclamada resolvió la puerta blindada que no es objeto de reclamación en este expediente, y comprobó según consta en correo electrónico, los desperfectos de las puertas de paso y manillas, pero no volvió a acudir al domicilio quedando sin resolver. Considerando la naturaleza de los desperfectos, y no habiendo aportado ninguna de las partes informe técnico sobre si son o no reparables, se resuelve el contrato, la empresa reclamada desmontará y se llevará las cinco puertas y las manillas, al considerar que forman un encargo conjunto de un mismo modelo de puerta para la misma vivienda, y reembolsará al reclamante 1.732,72 euros. Transcurrido el plazo establecido para la ejecución del laudo sin que la empresa reclamada se haya personado en el domicilio del reclamante para el desmontaje y recogida de las puertas y manillas, estas quedarán a disposición del reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

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, 01 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: 

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: 

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: 