



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 03853.4/2017

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 20 de marzo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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:

Con el objetivo de poner tres rejas y reparar la puerta de acceso a la vivienda se pide presupuesto a la empresa reclamada. El mencionado presupuesto se remite por sistema de mensajería Whatsapp en el que presupuestan dos rejas lacadas al horno en blanco( mismo modelo que resto de comunidad en diseño y color) por 540 euros +IVA, una reja simple sin apertura para ventana de baño por 190 euros +IVA y la reparación de la puerta de entrada con sustitución de bombín de la puerta por 240 euros +IVA.

Tres semanas después, una vez realizado el trabajo, se instalan los bienes comprometidos y esa tarde detectan restos de óxido, al preguntar por ese particular, les dicen que son pintadas y no lacadas y que eso es lo convenido. Al mostrarle las conversaciones mantenidas, reconoce haberse equivocado, pero no le dan alternativas.

Solicita que se ejecute el trabajo conforme a lo presupuestado con rejas lacadas al horno.

La empresa reclamada presenta alegaciones con fecha 27 de diciembre de 2017 en el que informa que se ofreció al cliente retocar la pintura de las partes reclamadas y éste se negó, no pudiendo aceptar pintar todo al horno puesto que su coste saldría mucho más caro, siendo entonces desproporcionado para esta parte.

Se sigue ofreciendo retocar a la espera de que el cliente indique si se acepta o no.



## Comunidad de Madrid

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** comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta en este acto que su reclamación está referida a dos ventanas porque la tercera reja fue la única que no se presupuestó lacada y en consecuencia no la reclama. Expone que en todo momento el presupuesto ofrecido indica que se trata de dos rejas lacadas al horno y que a pesar de tener algún otro, eligió el de esta empresa porque se comprometieron a tenerlo más rápido- 2 ó 3 semanas- y no quería estar sin protección en verano. Solicita que le sustituyan las dos rejas con las que no está conforme o la devolución de su importe que asciende a 540 euros + IVA (653,40 euros).

**La parte reclamada** no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia a pesar de estar citado en legal tiempo y forma. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente por escrito.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 520 euros**, correspondiente al importe parcial reflejado en la factura de fecha 7 de julio de 2017, para el trabajo detallado como: *"2 rejas modelo inglés"*.

Ha quedado acreditado el intercambio de acuerdos entre ambas partes para la elaboración e instalación de una serie de trabajos. La empresa emite un presupuesto mediante servicio de mensajería Whatsapp, en el que se presupuestan dos rejas lacadas al horno, que no se realizan de conformidad con esta especificación.

El reclamante comunica esta situación a la empresa, que contesta: *"me equivoqué"*, cuando pide alguna solución al respecto.

Habida cuenta de la negativa inicial del reclamado a sustituir estas rejas por otras lacadas, se considera que la empresa debe abonar la cantidad reflejada anteriormente al usuario, para que éste pueda proceder por sus medios a la sustitución de las mismas, no accediéndose a la devolución total solicitada porque las mismas, sí han cumplido parcialmente con el objetivo de su inicial realización- protección/seguridad- y a su vez supuso una serie de costes a la empresa reclamada que se han minorado, en equidad, al importe total.

No reclama el resto de trabajos el reclamante en el presente acto de Audiencia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



## Comunidad de Madrid

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.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de marzo de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL