



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04581.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de febrero de 2019 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 COLEGIO OFICIAL DE APAREJADORES Y ARQUITECTOS TÉCNICOS DE MADRID 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 hizo un pedido de 6 ventanas, las instalaron y tuvieron que cambiar los cristales hasta 2 veces porque estaban rayados. Los últimos que han instalado no tienen gas, algo que los primeros cristales sí tenían. En la actualidad de las 6 ventanas había 3 ventanas por las que entraba ruido. Fueron y ajustaron las tres, en una de ellas ha dejado de hacer ruido, pero en las otras dos sigue oyéndose. Ha vuelto a solicitar que las ajusten pero les dicen que no pueden hacer nada. Solicita el ajuste de las 2 ventanas para disminuir el ruido o que las cambien. Adjunta documentación y fotografías.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, aceptando someter la reclamación al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Adjunta, certificados de calidad y composición de perfiles y vidrios, pedido y plano de fabricación de ventanas, factura, correos electrónicos con la reclamante e informe con el relato cronológico de los hechos.

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, declarando que compró seis ventanas, tres dan a un jardín interior y tres a la calle. En primer lugar, las especificaciones contratadas eran 6+6+6 y le instalaron 6+6+4, reclamó y se las cambiaron. Esa noche apreció unas rayas en los cristales que no se veían durante el día. Reclamó y acudió un técnico que lo comprobó en 5 ventanas y se cambiaron. De nuevo aprecia las rayas en 2 de las ventanas nuevas. Reclama, acude otro técnico que reconoce las rayas y que estaban montadas al revés, pero le dicen que no se las cambian porque cumplen la normativa técnica, y presenta una Hoja de Reclamación. Le proponen otros cristales, los primeros que le instalaron tenían gas, y ahora si los quiere con gas tiene que pagarlo. Los nuevos cristales no tienen ya las rayas, pero a través de 4 ventanas oye ruido y el viento. Reclama, va el técnico y las ajusta quedando 2 ventanas correctas, pero con las otras 2 continua oyéndose el ruido. Además, en dos ventanas se cuela el agua, una de ellas es la que transmite más ruido. Reclama, y ponen silicona, pero a la semana volvió a llover y a calar el agua. A los dos meses (enero de 2019) cambian los perfiles, pero como no ha llovido no puede saber si se han solucionado las filtraciones de agua. Si el agua se filtra, también se filtra el ruido, que continúa en

ARBRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

dos ventanas de la fachada que dan a la calle. Cuando compró las ventanas no le dijeron que era una característica especial que llevara gas, buscaba una atenuación de 45 decibelios, y según la publicidad de la marca Kommerling el gas reduce el ruido. Solicita la resolución del contrato, que retiren las ventanas y le reembolsen 4.912,60 € porque la instalación de las ventanas y cristales es deficiente haciendo que no se cumplan las especificaciones técnicas de aislamiento acústico y técnico. Aporta documentación que queda incorporada al expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, declarando que es cierto que en el primer pedido se cometió el error de hacer el pedido de las ventanas de 6+6+4, y se cambiaron enseguida. Son ventanas con doble acristalamiento, cuando el reclamante llamó para reclamar que los cristales tenían rayas fue al domicilio y no vió las rayas, el reclamante las vela bajando la persiana e iluminando con una linterna. Acudió también el fabricante y dijo que cumplía la normativa que prevé que cuando el cristal lleva un tratamiento especial para el ruido lleva en el interior una lámina que puede verse, pero como se desea que el cliente quede satisfecho, cambian los cristales y se los pide a otro fabricante. Las 3 ventanas se encuentran en la fachada que da a la calle, una de ellas es la de cocina. Las ventanas están instaladas sobre cámara de aire que tiene algo de ruido y viento. A un cristal instalado no se le puede poner gas. No contrataron gas, los primeros que se instalaron llevaban gas al mismo precio por una promoción del fabricante. El gas es un aislante térmico pero no está demostrado que sea también un aislante acústico. Siempre que el reclamante ha reclamado se le ha atendido sin cobrarle nada, existiendo un servicio de mantenimiento que se puede contratar, y pagó cuando estuvo satisfecho.

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: **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que las faltas de conformidad que fue reclamando desde la instalación inicial de las ventanas han sido atendidas por la empresa reclamada quedando solucionadas. Actualmente la parte reclamante reclama el ruido exterior que manifiesta que percibe a través de dos ventanas situadas en la fachada del edificio que da a una calle con tráfico, entendiéndose este colegio arbitral que las ventanas tienen las características técnicas contratadas, que se ajustan a la normativa vigente, que tras las actuaciones de la empresa reclamada la instalación es correcta, no siendo posible el aislamiento acústico total.

NO ENTRAR A CONOCER de la incidencia por la filtración de agua al haber sido reparada por la empresa reclamada, y no ser posible conocer si ha sido definitivamente solucionada por la ausencia de lluvia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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, 07 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

