



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05001.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de abril 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la puerta acorazada instalada por no ser la solicitada por ellos. Solicita sea sustituida.

[REDACTED] La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 9/06/2017 presupuestaron una puerta acorazada [REDACTED] a una cara lisa y otra con recuadro y el día 22/08/2017 fue instalada bajo supervisión y conformidad. Se atendió una incidencia, comunicada el 24/08, suavizando la cerradura. La puerta es la misma que se le ofreció y corresponde con el modelo elegido. La disconformidad debería haberse expuesto en el momento del presupuesto o antes de la instalación por lo que no entienden la reclamación efectuada en octubre.

[REDACTED] La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. La puerta no se corresponde con la encargada. La recibida era completamente lisa y, en el momento de su instalación, se le indicó que el recuadro exterior se fija una vez instalada, pero esa información no se le proporcionó cuando la encargó. El desacuerdo se mostró ese día pero no podían pedir que fuese retirada por la imposibilidad de dejar sin puerta la vivienda. Solicita se sustituya por el modelo que se encargó y no por un apaño realizado a última hora.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que vió en la tienda una puerta lacada en blanco pero no vió la estética de la puerta elegida. No es lo mismo que instalen unos recuadros superficiales (de los que aporta fotografías para demostrar que hay defectos en su instalación y tonalidad distinta) a que vengan instalados de fábrica. No le importó el precio que le indicaron buscaba un determinado modelo y debieron informarle de tema cuarterones para, al menos, haber tenido opción de elegir. Solicita se le sustituya la puerta por el modelo elegido con los cuarterones instalados de fábrica en una cara.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Entre otras manifiesta, que los recuadros se colocan al instalar la puerta para que no difiera del resto de vecinos; que siempre actúan así aunque reconoce no haber transmitido dicha información al cliente; los cuarterones que vienen instalados de fábrica incrementan en ciento y pico euros el valor de la puerta. Considera que la puerta está bien instalada y corresponde con el modelo presupuestado y elegido.

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 de la reclamante al no quedar acreditado la estética concreta que pudiera tener la puerta acorazada elegida por cuanto en la ficha de características aportada sólo figuran las características técnicas de la misma y las posibles opciones de "block", que coinciden con el modelo presupuestado e instalado por lo que no procede la sustitución pretendida. Ahora bien, la ejecución, en lo que se refiere a la estética, ha resultado deficiente, y la parte vendedora debería haber transmitido al cliente información completa sobre el producto que se adquirió y haber dejado constancia de la misma por lo que **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante el importe de TRESCIENTOS EUROS (300 euros)**, impuestos incluidos, por la falta de conformidad con el resultado final del producto adquirido.

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.

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.

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

Madrid, 20 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL