

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02349.7 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de marzo de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid.

Recibida con fecha 15 de septiembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 9 de octubre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 21 de diciembre de 2017, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la instalación de la tarima de madera de jatoba, pues tras un año de uso, la misma está muy deteriorada, lo que acredita mediante informe técnico emitido por arquitecto colegiado. Solicita la reparación de la tarima o el reembolso de su importe, y una inspección a la compañía.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, desde que supo la incidencia, ha realizado distintas visitas al domicilio del reclamante, la última acompañado de un representante del fabricante del suelo. Según este último, la

madera instalada precisa de unas temperaturas y grados de humedad que parece no han sido mantenidos en el domicilio, generando el desplazamiento de las tablas de la tarima. Que cuando se instaló siguieron las instrucciones del fabricante, que desde luego no incluye encolar las tablas como aconseja erróneamente el arquitecto del informe. Que en definitiva, se adhiere al informe del fabricante que con toda seguridad resolverá el problema del cliente.

Celebrándose la **audiencia oral el 22 de enero de 2018**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada ésta por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que en febrero de 2015, le realizaron la instalación de madera en casi toda la vivienda, pero al poco tiempo las tablas se empezaron a separar. Que cuando reclamó a la empresa instaladora, ésta le dijo que era muy pronto todavía y que debía esperar casi un año para confirmar el estado final de la madera. Pasado el año, volvió a reclamar pues la tarima estaba peor, pero no le hicieron ni caso, por lo que remitió un Burofax de queja, acudiendo a su asociación de consumidores y presentando la solicitud de arbitraje.

Tras ello, en junio de 2016, acudieron a su domicilio, el fabricante del material aquí presente con dos peritos, pero nunca recibió informe alguno al respecto. Que al día de la fecha, solicita la devolución de todo el precio abonado a la empresa reclamada más el coste del informe técnico que tuvo que pedir (12 193,98€). Incorpora asimismo, la documentación requerida y sus últimas manifestaciones, cuya copia se incorpora al presente.

Por otro lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por   y acompañada de otro técnico y del fabricante de la tarima, manifestando a su vez que la madera es un material vivo, sujeto a cambios, y más tratándose de una madera tropical. Que fue instalada por un oficial de 1ª sobre el suelo de "elastilon", siguiendo todos los protocolos de seguridad e instalación del fabricante, entendiéndose que la instalación realizada fue la adecuada. Que cómo se ha producido tanta alteración en el suelo de tarima, lo ignora, pero que habiendo quedado correcta la instalación llevada a cabo, concluye que el deterioro se debe a circunstancias de temperatura y humedad en el domicilio del reclamante.

Que lo cierto es que hay que darle una solución al cliente, ofreciendo llevar a cabo las actuaciones pertinentes para dejar en condiciones la tarima de jatoba instalada. Incorpora copia del informe del fabricante de la madera que visitó el domicilio el 20/06/16, concluyendo que en el domicilio del reclamante el grado de humedad era inferior al necesario para la madera. Y añade, en cuanto al informe técnico aportado por el reclamante que en el mismo se manifiesta que la madera no ha mermado,

cuando es evidente que sí lo ha hecho, y que el problema radica en no encolar las tablas al colocarlas, cuando actualmente esa técnica está en desuso.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció el 22 de enero de 2018, emitiendo el siguiente **ACUERDO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **suspender la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo** para:

1º.- Que la empresa reclamada [REDACTED] acuda al domicilio del reclamante, verifique el estado de la tarima de jatoba objeto de controversia y estudie las actuaciones necesarias que se deben llevar a cabo para dejarla en buenas condiciones de uso.

De todo lo cual deberá emitir informe a este Colegio Arbitral, valorando además económicamente la actuación, antes de llevarla a cabo, en su caso.

2º.- Prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral, por un período de noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para permitir que ambas partes respondan al presente y poder resolver en consecuencia el órgano arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha, se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, no habiendo atendido la empresa reclamada al requerimiento formulado relativo a la visita y emisión de informe y presupuesto del arreglo de la tarima objeto de controversia, visto el estado general actual de la misma, y estando ubicada en un domicilio particular, no sujeto a grandes variaciones con respecto a otros, en cuanto al grado de humedad y temperatura estándar; se concluye que o la instalación llevada a cabo no ha sido la idónea, o el material suministrado estaba defectuoso, debiendo la empresa reclamada reintegrar al reclamante el 50% del precio pagado, es decir, 5897€, IVA incluido.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **QUINCE DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 5897€ se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

