



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03868.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de febrero de 2019 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 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: disconformidad con el trabajo realizado y el modo de ejecutar éste, así como el proceso de contratación y precios. Al mismo tiempo el trato recibido con quién realizó la obra. Restan trabajos de deficiencias por realizar en la tarima y sobre todo en la pintura, a lo que se niega el responsable de la tienda, diciendo que lo hagan ellos a su cargo. Hubo reparaciones en el salón y otros y aunque se retuvo inicialmente una cantidad de 220 euros por la disconformidad con la pintura, se dio por finalizada la obra el 16 de marzo y el 17 se terminó de abonar el pago total. No les dieron justificante de pago. Se hizo el abono total, reconocido varias veces por el empresario en la conversación del día 30 de abril.

Solicita reparación de los defectos dejados en obra, justificados ahora por la tienda como daños estructurales, cuando se dijo lo contrario a la hora de ver la vivienda para presupuestar. Reconocimiento del pago total acordado y abonado y elaboración de la factura en esas condiciones, no jugando con el impuesto para dejar defectos sin reparar.

El día que pasa la empresa el presupuesto por email aparecía el precio total, pero además trabajos no mencionados anteriormente, como cepillado de todas las puertas, pletinas autoadhesivas imitación madera y el aislante colocar debajo de la tarima. Subía el precio de 231,37 euros.

El día 9 de febrero pasa nuevo presupuesto modificado, siendo el precio total de la obra de 3.902,61 euros

El día 30 de abril pasan por la tienda para decirle que las grietas se habían vuelto a abrir



Comunidad de Madrid

La empresa presenta alegaciones mediante escrito de fecha 17 de octubre de 2018. Expone que los trabajos realizados se llevaron a cabo correctamente y conforme al presupuesto final de fecha 3 de febrero de 2018 consistente en instalación de tarima, rodapié y aplicación de pintura. Se aporta presupuesto dónde se recogen los trabajos a realizar.

El cliente abona el total del mismo (3.902,61 euros), salvo el IVA, informando en el presupuesto que no está incluido.

En relación a los desperfectos de pintura y tarima el reclamante reconoce que se subsanaron. Respecto a las grietas, ya desde la primera visita a la vivienda, se recomendó contratar a un albañil para proceder a determinar su origen y posible reparación, negándose el usuario. Los temas relativos a personal son apreciaciones subjetivas y difíciles de valorar. Formulan reconvencción por importe de 819,55 euros correspondiente al IVA de los trabajos.

Indica el reclamante por escrito de fecha 29 de junio de 2018 que los problemas iniciales de la tarima se han incrementado ya que el piso se encuentra bastante levantado en todas las uniones de la madera colocadas en el pasillo y además se ha abombado en la confluencia del salón con el hall. Esto va a tener como consecuencia el deterioro de las aristas de la tarima en todas las zonas levantadas.

El responsable de la tienda se negó a repararlo diciendo que llamásemos al fabricante, pagándolo nosotros, para que lo viera y dictaminara a lo que había que hacer. Es urgente proceder a la reparación, para evitar males mayores.

Solicita la reparación de los defectos reseñados o la compensación, si lo reparan ellos. Asimismo que el pago total sea el acordado, es decir 3.902,61 euros y estaba abonado confirmado por el responsable de la tienda, desde el 17 de marzo.

La empresa se opone a las alegaciones presentadas de contrario, según se recoge en su escrito de fecha 26 de octubre de 2018 referidas a los defectos de las obras realizadas, pues las grietas que presenta la vivienda se deben a defectos estructurales de la misma y no a una mala ejecución de los trabajos realizados y acordados por nuestro representado tal y como se informó debidamente a la reclamante.

Formulan reconvencción en reclamación de 819,55 euros correspondientes al IVA total de los trabajos realizados, pues como se informó antes de la contratación, el presupuesto se realiza sin IVA tal y como se puede observar en los presupuestos que se adjuntan en la reclamación y que fueron aceptados por el contratante.

Siempre y cuando el reclamante pueda probar mediante informe pericial de un profesional que las grietas son originadas por una mala ejecución de los trabajos realizados mi representado procederá a la reparación.

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.
- 3.- Estudio de la Resolución de Suspensión emitida en fecha 11 de diciembre de 2018.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, aportando dos presupuestos relativos a la grietas de pared y pinturas y tres presupuestos en relación a la tarima.



Comunidad de Madrid

En resumen solicita que se saneen las grietas, porque no han puesto el velo adecuado, que le reintegren lo cobrado indebidamente, al hacer constar el presupuesto y facturas más metros de los que tiene la vivienda, son 62 metros y no 75,48 metros cuadrados, no abonar el IV, ya que éste considera que estaba incluido en el precio, ya que por teléfono le dicen que está todo pagado, y daños y perjuicios por haber estado todos estos días con los problemas grietas, tarima a razón de 10 euros por cada día desde el 17 de julio hasta la fecha.

Indican que a fecha actual, no quiere que la empresa entre en su domicilio para reparar, y solicitan que le abonen todos los gastos necesarios- según presupuestos aportados- para que ellos puedan dejarlo en perfecto estado de uso.

Otras empresas dedicada a instalación de tarimas, le han informado que está muy mal colocada y que habría que sustituirla. Solicita que la empresa asume el coste de este trabajo, el coste de sanear las grietas, el servicio de limpieza que se tendrá que contratar, y daños y perjuicios a razón de 10 euros diarios desde el 17 de marzo.

La empresa manifiesta en el acto de audiencia que se ratifica en el presupuesto presentado y que tal y como aparece en el mismo así como en la factura emitida, el IVA no está incluido, por lo que solicita que el reclamante proceda a su pago, formulando reconvencción de 819,55 euros.

Tal y como ha manifestado anteriormente para tratar las paredes de la casa y pintura, se facilita al cliente dos opciones en el presupuesto elaborado, decantándose por la B y se le avisa de palabra que las grietas podrían abrirse otra vez, debiendo en ese caso contratar los servicios de otros profesionales para acometer los trabajos, declinando el usuario, tal posibilidad. No obstante, han ido dos veces a verlo.

En relación con el conflicto surgido para la colocación de la tarima, señalan que el escalón es flotante y que han acudido al menos en dos ocasiones a repararlo, y que desconocen la causa concreta que haya podido originar que algunos tablones se levante, puede ser por humedades de piso, u otros motivos que no quedan claros.

Informan que el sistema para posible reparación, no obliga a levantar todo los metros cuadrados de la vivienda, sino que se puede hacer de forma parcial/individualizando las que estén deterioradas. En su reclamación el interesado, cita en mal estado el hall y pasillo y ahora dice que es toda la casa.

Cuando se presupuestan los metros a colocar, se hace conforme a plano de la propiedad y además incluyen un 20% adicional, ajustándose las cajas y cuando sobra alguna entera se devuelve a fábrica, no siendo éste el caso, ya que el reclamante se quedó casi con una entera.

Manifiestan que estarían dispuestos a acudir al domicilio y en atención a la garantía legal del servicio, reparar las grietas que se reclaman, dando un tratamiento y si se vuelve a abrir, tener claro que es un defecto estructural. Así mismo como la tarima se puede montar y desmontar, creen que solo estaría afectado un 30% de la totalidad por la que se reclama.

Siguen solicitando que el reclamante abone la cantidad adeudada, en la actualidad correspondiente al IVA del servicio prestado.

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, así como **PARCIALMENTE la reconvencción** formulada por la empresa.



Comunidad de Madrid

Queda constancia en los presupuestos que elabora la empresa en fecha 3 de febrero de 2018, que las cantidades consignadas no incluyen el concepto: IVA, por lo tanto cabe **estimar la reconvención** de pago formulada por la empresa por **importe de 819,55 euros**, con independencia del contenido de conversaciones posteriores entre las partes que no afectan este dato objetivo.

En relación a la disconformidad con el resultado de los servicios contratados, se debe distinguir:

1.- Desperfectos en pintura- grietas en pared:- Inicialmente manifiesta el reclamante que la grieta se produce en una pared, aunque posteriormente informa que son dos. Se comprueba que el presupuesto elaborado no detalla el tratamiento aplicado en este trabajo, y dado que se ofrecen dos opciones al reclamante, se considera que tal dato debiera haber sido informado.

Por ello debe reintegrarse al reclamante por este concepto la cantidad de 266,39 euros, que fue la cantidad retenida en su origen por el usuario para solventar los trabajos de incorporación del "velo" reparación de grietas y una única mano de pintura para igualar el parámetro afectado, compatible con lo observado en las fotografías aportadas, toda vez que tampoco se acredita de forma fehaciente que su origen sea o no estructural.

No hay disconformidad con el resto de los trabajos en esta partida.

2.- Desperfectos en Tarima: a) Queda probado que los m2 de tarima presupuestados no coinciden con los metros de la vivienda, indicando el reclamante que son unos 62 metros cuadrados en total, por ello procede reintegrar al reclamante esta diferencia (13,48 metros X 14,57 euros m2=237,65 euros) ya que la empresa debiera haber expresado en este presupuesto cualquier cálculo adicional efectuado, que motivasen un aumento de metros de tarima, circunstancia que no se ha producido.

b) Resto de desperfectos. Estudiadas las fotografías aportadas se observa que los desperfectos son puntuales y el sistema de montaje de tarima, tal y como manifiesta el reclamante, permite sustitución parcial de determinados elementos, así como el los casos en que no se haya respetado la junta de dilatación, la posibilidad de desmontar, adecuar y volver a montar las piezas dañadas.

Partiendo del presupuesto elaborado por la empresa reclamada, ésta debe asumir una serie de cantidades, para que la reclamante pueda acometer por su cuenta los trabajos necesarios para su adecuación, ya que de forma clara y concisa rechaza la intervención de la empresa reclamada en su domicilio, a pesar de haberse ofrecido en atención a lo previsto en la garantía para este tipo de trabajos, además de compensar las molestias que se puedan derivar: traslado de mobiliario, limpieza etc

En concreto se estima, una vez valorados los elementos probatorios incorporados, que se debe reintegrar al reclamante por este concepto la cantidad de 883,07 euros: un 25% de los conceptos: tarima, rodapié y pletinas y un 70% de la instalación- porcentaje superior que sirvan para suplir otros transtornos que se puedan originar, tal y como se ha citado anteriormente.

Se debe proceder a la compensación de ambas cantidades –pretensión y reconvención-, resultando un **saldo a favor del reclamante de 567,55 euros**, cantidad que debe ser abonada por la empresa, quedando resuelto el contrato suscrito por ambos, no teniendo nada mas que reclamarse a partir de este momento.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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, 05 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL