



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03443.6 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de junio de 2022, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación de Consumidores y Usuarios 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, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: tras cuatro meses de retraso, en enero de 2019, ##### entregó una obra que comprende la reforma completa del baño y la pintura de toda la casa. El cliente abonó por todo ello una factura de 9.638,20 euros, totalmente pagada en diciembre de 2018. A eso hay que añadir 99,99 euros por la instalación adicional -feb. 2019- de un calefactor de aire que complementase el efecto del nuevo radiador calefactor por ##### instalado, siguiendo el consejo, ante su incapacidad de elevar la temperatura por encima de los 19°##### última visita para reparar lo incorrectamente ejecutado desde la sustitución completa del alicatado de una pared, a las 5 sesiones hasta solucionar una gotera del radiador calefactor; pasando por el reemplazo de una ducha, oxidada tras solo meses de uso se hizo el 15/07/2020. Sobre lo que se dejaban pendiente, se comprometen a hacerlo en septiembre de 2020, sin que hasta la fecha haya vuelto. Han quedado parte de los trabajos sin hacer, sin que la empresa/interlocutor responda a sus repetidos intentos a propósito, pese a estar pagado el 100% de la factura presentada. A saber: Ducha colocada con deficiente funcionamiento y defectos de origen. Colocación en el suelo del baño de caja de registro, que aloje la válvula de vaciado de radiadores de la casa. Cisterna del retrete, con pérdida de agua desde 2019. Daños pendientes en la pintura de pared, ocasionados por la fuga de agua de los grifos de la ducha, en enero de 2020. La única respuesta de ##### es que consulte la web del fabricante de la ducha, ignorando lo demás pendiente. Solicita sean terminados los trabajos dejados sin hacer desde julio de 2020, antes referidos y de algunos de los cuales doy mayor detalle: Sustitución de la ducha dañada antes de ser colocada venía en una caja abierta y sin bolsa y de deficiente funcionamiento. El cromado de su alcachofa venía ya dañado cosa que le reconocieron. Con el selector de agua en posición al máximo para agua caliente, la alcachofa superior vierte hilo de agua fría continuo. Incapacidad de mantener la temperatura constante. Colocación de adecuada caja de registro que aloje la válvula de vaciado de radiadores de la casa. La dejaron completamente oculta por el solado, y con una llave que no permite volver a cerrarla, una vez se abra. A mi **reclamación**, sus albañiles hicieron solo un pequeño boquete en el suelo, quedando en volver a terminarlo. No han vuelto. Cisterna de retrete, que pierde agua. 4. Daños en la pintura de la pared, por fuga de agua de grifos de la ducha.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que se compromete, en un **plazo** no superior a 90 días, a realizar las siguientes actuaciones en el domicilio del reclamante: colocación de tapa de registro para la llave de vaciado de la calefacción, cambio de la termostática de ducha y reajuste de la cisterna. Aclara que, aunque se van a sustituir o reparar estos elementos, no admiten la acusación de que es una mala instalación, por lo que estas actuaciones se realizarán como una atención comercial hacia el cliente. La cisterna, en 2018 cuando se instaló, funcionaba perfectamente. La ducha es de la marca que cubre la garantía. En una segunda visita se dejó acceso a la llave de vaciado y se llamó en varias ocasiones para poder ir a terminar la reparación sin conseguir contactar con el cliente.

La parte reclamante informa que, como atención comercial, van a atender las solicitudes que nos demanda, pero no en su totalidad. En cuanto a lo que nos solicita sobre la caja de registro, si no la hay es porque no la había en un inicio. Nosotros le abrimos el hueco e íbamos a taparlo con una tapa para que pudiera tener acceso a la llave, y es lo que seguimos dispuestos a hacer. Con respecto a la pintura, admitimos la **reclamación** y procederemos a reparar la parte dañada por la fuga de agua de la batería de ducha instalada. Por lo tanto, las actuaciones a realizar en su domicilio serían las siguientes: colocación de tapa de registro para la llave de vaciado de la calefacción, cambio de la termostática de ducha, reajuste de la cisterna y repasos de pintura en pared de termostática. Esperando así dar por concluida la **reclamación**.

La parte reclamante manifiesta que cambia su decisión, acepta la última propuesta recibida el 10 de septiembre de 2021 de la entidad a la que reclamo, pero añadiendo las siguientes precisiones: el alcance de "Cambio de la termostática de la ducha" se refiere a la sustitución de todo el conjunto por otro de idéntica o superior calidad. Desconozco si es así como se interpreta en el sector, pero, entre mis reclamaciones, además de la incapacidad del conjunto usado para mantener una temperatura constante, he pedido la sustitución del difusor superior, que presentaba deterioro incluso antes de haber terminado la entrega de la obra. Concluyo que preexistía al momento de su colocación, como fue reconocido por #####. Quiere que ##### confirme el **plazo** "no superior a 90 días" a que se comprometía en su primer escrito, y que no observe en este último, determinando el día a quo en el que dicho **plazo** comenzará a contarse. Propongo que sea desde su fecha de respuesta a este Instituto mediador. En espera de que ##### termine el trabajo que dejó inconcluso hace 3 años.

La parte reclamada alega, en correo de fecha 17 de mayo de 2022, que ya fueron a realizar todas las actuaciones que habían acordado con hojas firmadas por el cliente donde afirmaba que ya estaba todo correcto, pendiente de probar que funcionaban los elementos nuevos.

La parte reclamante, en escrito de fecha 21 de mayo de 2022, manifiesta que en el documento mencionado por la reclamada solo consta que estuvieron presentes en su domicilio ese día con la presunta intención de reparar los desperfectos. El resultado que pudo comprobar es que dejaron las cosas mucho peor de cómo estaban y así se lo comunicó a la empresa.

La parte reclamada alega en correo de fecha 30 de mayo de 2022 que no sabe a qué atenerse ya que han actuado con buena voluntad y han ido todas las veces que se les ha solicitado, cambiando a la persona responsable y equipo para evitar conflictos.

La parte reclamante, en escrito de fecha 9 de junio de 2022, solicita la reconstrucción correcta de la pared de alicatado tras el inodoro, recolocación del inodoro, instalación de un sistema de ducha termostático que funcione correctamente y, al menos, de calidad comparable al que retiraron en la última intervención, sustitución del alicatado agujereado de la pared de la ducha.



## 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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia 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 TOTALMENTE la pretensión formulada por la parte reclamante. Aunque la obra se acabó en diciembre de 2019, hay acreditadas varias reclamaciones por parte de la reclamante por falta de conformidad de los trabajos contratados. Aunque la empresa reclamada manifiesta que se realizó la sustitución en fecha 13 de diciembre de 2021, lo cierto es que dentro de los seis meses siguientes a la finalización de las obras, el reclamante manifestó que seguía sin funcionar correctamente las instalaciones. Por lo que, analizadas las fotografías, correos, manifestaciones, facturas y demás documentación aportada al expediente, se acuerda que la empresa reclamada reintegre al reclamante los 700 euros solicitados, según cuantificación realizada en solicitud de fecha 06/03/2021 en base a los precios del contrato.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## **Comunidad de Madrid**

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