



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03679.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE

BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: la disconformidad en la instalación del mobiliario de cocina, ya que ocho puertas no abren debido al tipo de tirador y posición del montaje, no siendo aceptable la instalación o montaje de las puertas con dos reparaciones, deficiente cajeadado y montaje de la encimera. Solicita montaje e instalación de puertas nuevas, encimera nueva correctamente cajeadada o, de no poderse realizar, reembolso de la parte proporcional que asciende a 390 euros e indemnización por incumplimiento de contrato por 1.250 euros, compensación de 150 euros por el desmontaje y montaje del fregadero para poder sacar las fotografías y 500 euros de indemnización por demora y aplazamiento, total 2.290 euros.

La parte reclamada alega que ##### realice la entrega e instalación de dicho mobiliario y electrodomésticos, quedando a nuestro criterio, únicamente a fecha de hoy pendiente la instalación de unas puertas que faltan, ante la negativa de la cliente a llevar a cabo dicha instalación, tal como se expone a continuación. El problema de las puertas de mobiliario fue consecuencia de la elección que la cliente realizó en los tiradores y la ubicación de los mismos, motivado quizás por un malentendido de la explicación por la persona que le atendió. No obstante lo anterior, en aras de buscar una solución a la presente controversia, ##### ya encargó unas puertas nuevas que tiene en su almacén (con la colocación de los tiradores según sus últimas indicaciones y con los diferentes tamaños finalmente elegidos), a la espera de que la cliente permita su instalación. Respecto a la encimera, la cliente está solicitando que se le cambie la encimera, cuando incluso si se llevase a cabo dicha actuación, la encimera sería exactamente la misma con el mismo cajeadado, pues lo que marca la dimensión de la caja (el corte para instalar la pila cerámica) es la propia pila, su tamaño y su forma, que por cierto la cliente eligió, del fabricante #####, a pesar de que #####, nuevamente dejándose llevar la comercial por la cliente, aceptó instalar esa pila y no las que habitualmente instala con sus distribuidores habituales. No obstante lo anterior, la encimera actualmente está correctamente instalada y no tiene ningún defecto de instalación, la pila está perfectamente instalada y no existe ninguna necesidad de los listones aludidos, sino para dar satisfacción a la voluntad del cliente y los listones donde están ubicados son imperceptibles, al tratarse además, no de un armario con puertas, sino de una gaveta (cajón grande). Es importante mencionar que el montaje de un mobiliario de cocina se ejecuta por esta empresa en 1 o 2 días máximo, salvo que exista algún tipo de problema que haga que algún tipo de detalle.

Comunidad de Madrid

Quedé pendiente de repasar o de cambiar. La cliente ha tenido que estar a disposición de ##### para acudir al domicilio de instalación. Siempre que se ha tenido que acudir a solucionar alguno de los problemas comentados en los dos puntos anteriores, ha sido en el día y horario que la cliente ha podido y ha querido, con total libertad y sin ninguna exigencia por parte de #####. Precisamente porque para esta empresa, el objetivo principal es la satisfacción, facilidad y comodidad del cliente. En cuanto a los Daños y perjuicios reclamados, entienden que la actuación de #####, e independientemente de los detalles anteriormente comentados, no ha sido la causa de los perjuicios que la cliente alega ha sufrido. En segundo lugar, en ningún caso se puede admitir la valoración de los daños y perjuicios que la cliente realiza.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. Se entiende razonable la explicación realizada por la reclamada respecto a la encimera y no se aprecian errores razonables en el diseño. Por lo tanto, se acuerda que **la empresa reclamada proceda a la instalación de puertas nuevas** que sean funcionales y permitan su apertura correctamente, procediendo a la retirada de las anteriores. Asimismo, se acuerda la **instalación de nuevos tiradores** sin que se observe ningún daño estético por la instalación de los anteriores tiradores, para que las puertas sean funcionales en su apertura.

En cuanto a la indemnización por los daños y perjuicios padecidos formulada por la reclamante, no podemos entrar a conocer, por cuanto no son materia consumerista sino de orden civil, quedando expedita la vía judicial.

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.

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 al principio.