

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 08244.6.2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D. #####, en representación de la Asociación AS. CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de asociación/colegio profesional ATRADICE CETM-MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. 96 Inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la ejecución de la mudanza que se hizo con poco cuidado destrozando los armarios de procedencia y dejando ropa y enseres en el suelo del piso de procedencia, y ocasionando muchos daños en muebles y objetos, que detalla. Contacto con el encargado el mismo día de la mudanza, y le contesta que se harán cargo de todo. Escribe por Whatsapp y correos y le dicen que lo mande por correo con fotos. Adjunta documentación que se traslada junto con la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada. La empresa reclamada contesta por escrito de fecha 11 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter la reclamación al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que la reclamante contrató la mudanza, que se llevó a cabo siguiendo las estrictas indicaciones de su pareja, que se estuvo presente en todo momento y fue quien comunicó los enseres que había que trasladar y comprobó que todo estaba correcto. En la condición novena del contrato se establece que solo se realizará inventario cuando lo solicite expresamente el cliente, y no fue este el caso por lo que no está acreditado que los objetos reclamados fueran objeto del contrato. Los enseres y ropa esparcidos por el suelo ya se encontraban cuando llegó la empresa, y al retirar ciertos muebles aparecieron más objetos y ropa y se apercibió al caballero que las labores de limpieza u orden exceden los servicios contratados. Además la empresa siempre pacta el traslado de los muebles totalmente vacíos. En cuanto a los daños alegados, manifiesta que no se han aportado facturas u otra documentación que acredite el valor de los objetos, el caballero indicó que el marco de pintura no se transportara, en cambio indicó que debía retirarse el espejo sin marco que de acuerdo con la cláusula duodécima está excluido de responsabilidad, la estantería del niño no estaba previsto transportarla, sin embargo se hizo en un acto de buena fe, y la rotura de un vaso o de un plato no inutiliza la vajilla y estaría excluido por la mencionada cláusula. Finalmente, manifiesta que la reclamante no ha cuantificado su reclamación, por lo que no es posible formular una propuesta de solución. Solicita que se impongan las costas a la parte reclamante. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

Comunidad de Madrid

W1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito el 30 de julio de 2021 al que adjunta documentación, del que

se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que "mi pareja estuvo presente en toda la mudanza y en contra de lo que expone la empresa de mudanzas no dio ninguna indicación a las que hace referencia, ya que hay indicaciones que nunca daría como la de quitar un espejo encastrado en el armario. A pesar de sus indicaciones en todo momento para que tuviesen cuidado con lo transportado el trato fue tal que en las fotos aportadas puede verse el estado en el que dejan el piso de procedencia y los enseres deteriorados. En ese contrato figura que realizan inventario del contenido, otra cosa es que el empleado de la mudanza no reflejara uno por uno, pero en el contrato y en el presupuesto figura expresamente el contenido de los muebles que si están asegurados, en teoría por la empresa de mudanzas, así como los muebles transportados que destrozaron. La estantería a la que hace referencia es la del salón que si estaba presupuestada y que no trasladaron en la mudanza. A la que hacen referencia del dormitorio del niño es una parte del mueble de la cama, así como los cajones que destrozaron. Por desgracia no guardo factura de todos mis enseres y mucho más cuando son muchos de ellos de legado familiar, pero creo que las fotos hablan por sí mismas. También en el contrato figura que si los transportistas encuentran algo en mal estado lo reflejaran para imputárselo al cliente, y no reflejaron nada porque mi casa estaba en perfecto estado, si ven la foto de las habitaciones se puede ver como está la ropa y trozos de lámparas por el suelo después de la mudanza, es decir mis enseres rotos y esparcidos por la casa de procedencia, de verdad no tiene nombre como dejaron el piso. En el documento que aportó con el sello de la empresa y la firma del responsable de la empresa

en realizar la mudanza figura lo que escribí a mano ese mismo día de la mudanza cito textual "quedando pendiente el espejo y los desperfectos de lo transportado. Cosas rotas" y también "queda pendiente el montaje del armario, espejo y desperfectos". Solicita una indemnización de 300€ en concepto de todos los desperfectos ocasionados, y pido

cumplir con lo pactado, no transportando todo lo que figura en el contrato y presupuesto, rompiendo la puerta del armario para arrancar el espejo, y los daños en los cajones y mueble de la habitación del niño. Asimismo solicita la limpieza del piso de procedencia. La parte reclamada aporta escritos con fecha 24 y 27 de septiembre de 2021, de los que se da traslado a la parte reclamante, al que adjunta el documento de fin de mudanza en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que en el inventario que se realiza únicamente a efectos de presupuesto se puede observar que existen incluso muebles en duda en los que se pone una interrogación y que nada tiene que ver con el inventario definitivo de la mudanza, que ni se solicitó ni se realizó. Que en la reclamación de los 300 euros la parte reclamante no aporta ningún documento ni factura que acredite el valor de lo reclamado, ni indica desglosados los conceptos a los que corresponde lo que le genera indefensión. Respecto de la pretensión sobre la limpieza del piso, es un servicio que no compete a la empresa de mudanza, que cuando llegó encontró el piso con gran desorden y en mal estado, y se tuvieron que trasladar muebles llenos cuando las mudanzas se hacen con los muebles vacíos, y al retirar los muebles aparecían objetos y suciedad, además tampoco aporta presupuesto de la limpieza. En definitiva, no ha quedado acreditado que dichos muebles y enseres fueran objeto de la mudanza ni que se hubieran dañado en el transcurso de la misma no aportándose además ninguna factura que pruebe su valor ni acredite las cantidades que reclama. No reconoce su firma ni su letra que aparece a pie de página en el documento de fin de mudanza aportado por la parte reclamante, y aporta el documento original de fin de mudanza firmado por ambos en el que no existe ninguna apreciación escrita a mano. Finalmente manifiesta que la cláusula décima relativa al seguro de mercancías se informa al cliente que la empresa tiene contratada una franquicia de 300 euros, y se indica expresamente "de la cual se hará cargo el cliente".

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 28 de septiembre de 2021, que se adjunta ala notificacion dei laudo a la empresa reclamada.Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante al considerar que si bien se aprecian danos propios de los trabajos realizados en una mudanza, que fueron reclamados de inmediato, acreditados mediante documentacion fotografica, no obstante no consta ninguna documentacion sobre su valor ni ningun prepuesto de reparaci6n. Asimismo en el contrato, que ha sido aportado por la parte reclamante, consta la clausula décima que estipula respecto del Seguro sobre las mercancías y responsabilidad civil: "Ambos seguros tienen contratada una franquicia de TRESCIENTOS EUROS (300.-euros), de la cual se hara cargo el cliente", y habiendo cuantificado la parte reclamante su pretensi6n en 300 euros, no procede el abono de un importe igual o inferior al mismo, de acuerdo con la mencionada condici6n contractual. Informar que el arbitraje es un procedimiento gratuito por lo no cabe condena en costas.#### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepci6n de la notificaci6n del Laudo.De conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n, previa notificacion a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l: la rectificacion de la extralimitacion parcial de! laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulacion ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal

Superior de Justicia de Madrid a interponer en e! plazo de DOS MESES desde su notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificacion de! Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 28 de septiembre de 2027

Madrid, 28 de septiembre de 2027