



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09268.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de julio de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

La consumidora presentó la solicitud de arbitraje el día 01 de noviembre de 2019. Tras los trámites oportunos para completar el expediente por parte de la Junta Arbitral, se nombró un colegio arbitral de árbitros de consumo y se convocó la citación para Audiencia a las partes el día 16/03/2020 a las 10:00 h. Debido al estado de alarma por la pandemia, tuvo que ser suspendida. Pasada la suspensión de **plazo**, en julio se consultó a las partes si continuaba la controversia y se les citó a una nueva audiencia para el día 29 de julio de 2020.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que en el mes de febrero de 2019 compró una caldera nueva a ##### y su posterior instalación. Una vez instalada descubre que la encimera de la cocina está rota, se pone en contacto con la empresa instaladora de ##### pero no recibe respuesta, se pone en contacto con ##### y tras varias reclamaciones, acude el instalador a su casa. Reconoce que lo ha roto y le dice que hay que cambiar toda la encimera, toma medidas y le dice que llamará, pero nunca aparece. Vuelve a contactar con ##### y le piden un presupuesto, se lo envía y le dicen que no lo cambian, que reclame a la OCU. Adjunta fotos de lo que expone.

SOLICITA: Que sean consideradas sus alegaciones y se le compense con 1.558€ + IVA que es el importe del presupuesto que adjunto, para poder cambiar la encimera que le han dejado rota.

Por su parte, la empresa reclamada ##### indica que han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la **reclamación** planteada por #####. Tras revisar el histórico de todas las reclamaciones que se han recibido por el mismo motivo, les informamos sobre las acciones que se han realizado al respecto: Con fecha 18/03/19, la reclamante contacta vía telefónica con el Centro de Atención al Cliente para indicar que la empresa instaladora de la caldera le ha dañado la encimera. Se le solicita la fotografía del daño para su valoración, que adjuntamos. Se contactó con el instalador para que acudiera al domicilio para revisar lo indicado, pero el cliente en varias ocasiones indica no poder atenderle. De igual forma, se intenta contactar vía telefónica desde

Comunidad de Madrid

, no siendo tampoco posible el contacto. El 10/05/19, la #####vuelve a llamar por el mismo motivo. Se vuelve a derivar a la empresa instaladora que intenta realizar la visita y hasta en dos ocasiones, estando el Técnico en la puerta, le citan para otro día. Finalmente, el 06/06/19 el técnico realiza la visita y le indica a la reclamante que solo se harán cargo de la reparación del arañazo. El 25/07/19, se vuelve a recibir llamada de la cliente indicando que todavía no le han cambiado la encimera. Se contacta, de nuevo, con el instalador que nos indica que se pondrá en contacto con la reclamante para gestionar la reparación de la encimera dañada. Tras varios intentos por parte del instalador y por parte de ##### no se localiza a ##### y se finaliza la **reclamación**.

El 08/08/19, la reclamante vuelve a contactar con ##### para indicar que su incidencia sigue sin resolverse. Se vuelve a intentar contactar con la clienta sin éxito. El 30/09/19, se recibe nueva llamada de ##### indicando que no pudo atender las llamadas anteriores y confirma que sigue sin tener reparada la encimera. Tras contactar con ella, se le solicita la factura de la reparación para su valoración y la cliente aporta un presupuesto de 1558€, que adjuntamos. Tras enviar este presupuesto a la empresa instaladora, ésta indica que ya se informó a la reclamante que no se le pagaría ese importe ya que el técnico le indicó que solo se abonaría la reparación del trozo de la encimera en mal estado, no el cambio de todas las encimeras de la cocina. Además, deberá facilitar factura que acredite el pago de la reparación. Según lo anterior, queremos poner de manifiesto que hemos gestionado esta solicitud. Adjuntamos copia del contrato de la caldera firmado por la reclamante, así como las facturas que recogen las cuotas de la financiación de la misma. Consideramos que las gestiones realizadas por la empresa de servicios técnicos presenciales fueron correctas.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito en el que se reitera en su **reclamación**, y peticiones que ya constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, ratificándose asimismo en sus anteriores manifestaciones y peticiones.

Con el examen de los elementos de prueba que han aportado las partes, los árbitros consideran que el daño causado durante la instalación de la nueva caldera consiste en un pequeño arañazo que afecta a una encimera de cocina, la cual aparentemente es de aglomerado de madera recubierta de una capa externa de material tipo "formica", afectando el arañazo únicamente a la capa externa de la encimera.

Según indica la propia reclamante, la cocina consta de dos encimeras que tienen una antigüedad de más de 25 años. Solicita la reclamante el coste que supondría sustituir las dos encimeras de la cocina, pues ya no hay material igual al que le han deteriorado. Se destaca que el presupuesto de reparación aportado por la reclamante es de la empresa ##### y se refiere a la sustitución de una encimera, pero de otro material de superior precio al aglomerado de madera del que es, ya que este presupuesto se refiere a una encimera de "SILESTONE".



Comunidad de Madrid

Considerando los árbitros que la finalidad del resarcimiento del daño causado al perjudicado que concede el art. 1902 del Código Civil, al decir que: "el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado", es que el perjudicado quede resarcido, restaurando en lo posible el estado de cosas a la situación que tenía con anterioridad al evento dañoso. En este caso, se trata de reponer la situación alterada a su estado original, si bien, dada la antigüedad de la encimera de cocina, ello no es posible. Por lo que la reclamante solicita se le compense con 1.558€ + IVA que es el importe del presupuesto que adjunta, para poder cambiar la encimera por una nueva. Pero en una reparación por equivalencia, la indemnización correspondiente al daño causado sería aquella en la que el patrimonio del lesionado quede en situación igual o equivalente al que tenía antes de haber sufrido el perjuicio.

Considerando el casi nulo valor de la encimera dada su antigüedad y, por otro lado, las circunstancias de la **reclamación**, las molestias y la entidad del daño, se valora por los árbitros que en este caso procedería, como máximo, una indemnización de 100 euros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las anteriores consideraciones, el Colegio Arbitral acuerda:

Que ##### debe abonar una cantidad de 100 euros a ##### por los daños acusados en la encimera de cocina durante la instalación de una nueva caldera.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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