



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10239.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de octubre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION de CONSUMIDORES EUROPEOS , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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:

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en los siguientes **HECHOS**:

La consumidora presenta escrito de **reclamación** en los siguientes términos: "El 10/4(#####) realizó la mudanza de mi anterior vivienda, situada en la ##### de Madrid, a mi actual domicilio en #####, de Madrid. Dieron un golpe a una mesa de centro de madera y rompieron una de las tulipas de una lámpara doble de sobremesa. El golpe en la mesa tengo la certeza de que fueron ellos, pues hay un testigo que vio como en el portal antes de subirla intentaron disimular el golpe. La tulipa iba dentro de una caja de cartón sin protección alguna. A los dos días, cuando me percaté de los desperfectos me puse en contacto con ellos y me dijeron que enviara un correo adjuntando las fotos de estos, lo cual hice. Me he puesto en contacto con ellos cuatro veces, la primera que estaban esperando respuesta del seguro. Las dos siguientes que ya me llamarían, cosa que no hicieron y la cuarta directamente, que pusiera una **reclamación**".

Comunidad de Madrid

En dicho escrito, la consumidora SOLICITA que le sean arregladas tanto la mesa como la lámpara, o en su lugar los desperfectos le sean compensados económicamente. La lámpara es doble, por lo que, si no se encontrara la misma tulipa, tendrían que reemplazar o compensar las dos.

La empresa reclamada presenta alegaciones en las que indican que: "No estamos conformes con la **reclamación**. Los operarios indicaron que la mesa estaba perfectamente embalada y en origen - traslado o entrega no se dio golpe alguno. El pequeño toque que posee la mesa no podemos determinar que ocurriera en la mudanza. Respecto a las tulipas, ésta no se encuentra chafada, cortada, abollada, la tela está en perfecto estado, parece como un daño en el interior de la misma, algo que es imposible que ocurra dentro de una caja. Además, solo se aprecia al encender la luz".

3. Para el Colegio arbitral son **HECHOS PROBADOS** los siguientes:

La consumidora contrata el 25/02/2021 la mudanza con #####, eligiendo la categoría 1 de las ofertadas por importe de 550 euros más IVA, y un seguro de 30.000 euros.

La prestación del servicio se lleva a cabo el 10/04, y sólo dos días después, el 12/04 la consumidora pone un mail al darse cuenta de los desperfectos sufridos en la mesa y la tulipa.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes CONSIDERACIONES:

PRIMERA:

La única pretensión de la consumidora consiste en la reparación de la mesa y la tulipa de la lámpara (las dos si no se encuentra igual a la deteriorada) o su indemnización. La consumidora contrata los servicios de #####. Entre los distintos servicios ofertados por la empresa, se elige la categoría 1, por un precio de 550 euros más IVA, en total 665 euros. Dicha categoría constituye la mudanza estándar, que "incluye el embalaje de vajillas, libros, adornos y otros efectos contenidos en cajas. Así como el desembalaje y montaje de todos los muebles previamente desmontados por #####, con la excepción de los que vayan anclados a paredes y/o techos, así como cortinas, cuadros o lámparas".

Por lo tanto, la mesa está incluida en esta categoría, es decir, en su caso se habrá desmontado, embalado, transportado, desembalado y vuelto a montar en el nuevo domicilio, puesto que no se trata de un mueble anclado. Si el desperfecto ya existía en el momento de iniciar la mudanza, debía haberse advertido y reseñado. En caso contrario, debe entenderse que el deterioro se produjo en la mudanza, bien por no haberse embalado, o bien por no haberse transportado con el debido cuidado.

Por lo tanto, debe ESTIMARSE esta pretensión de la consumidora relativa a la reparación de la mesa, a cargo de la empresa reclamada. Si la empresa no lo repara en el **plazo** de 30 días desde la notificación del presente LAUDO arbitral, la consumidora podrá encargar la reparación a un tercero, y podrá pasar la factura de la reparación a #####, quien en el **plazo** de quince días naturales desde la recepción de la factura de reparación de la mesa deberá realizar el abono de la misma.

Además, no puede olvidarse que se ha contratado un seguro para los supuestos de daños ocasionados en la mudanza, por lo que la empresa podrá dar parte al mismo para que procedan a reparar la mesa, o podrá repetir contra ellos por el coste de la reparación.



Comunidad de Madrid

En este caso se afirma que la tulipa se embolsó en una caja. La consumidora indica que "iba dentro de una caja de cartón sin protección alguna". Aunque no estuviera protegida, por ejemplo, con papel de burbujas, se colocó en una caja, por lo que se transportó en un embalaje. Dado que no se trata de rotura o corte en la tela de la tulipa, parece deducirse de las fotografías que consiste en un desgaste de la tulipa, como si se hubiera rozado, o se hubiera producido por el mero paso del tiempo. Si al ir en la caja se hubieran producido daños, no parecería una rozadura, sino más bien un corte o una abolladura. Por otro lado, se observan dos zonas con diferencia de luz en la tulipa, y si se hubiera dado un golpe que lo hubiese ocasionado, debería haber sido en el mismo lado de la tulipa, y la zona pequeña dañada está más a la derecha y abajo que la zona más grande. No se ha probado que el deterioro se haya ocasionado en el transporte, y desde luego se transportó embalada dentro de una caja. Y la consumidora no había optado por la categoría 4 entre las posibles ofertas, que incluye el desembalaje cuidadoso, por lo que tenemos que atenernos a un cumplimiento de diligencia media en la ejecución del contrato. Ello induce al Colegio a DESESTIMAR la pretensión de la consumidora relativa a la reparación o sustitución de las tulipas, dado que no se ha probado que se haya ocasionado en la mudanza.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede, ha decidido dictar el siguiente fallo en **EQUIDAD**:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**,

SE ESTIMA la pretensión de la consumidora relativa a la reparación de la mesa, a cargo de la empresa reclamada. Si la empresa no lo repara en el **plazo** de 30 días desde la notificación del presente LAUDO arbitral, la consumidora podrá encargar la reparación a un tercero, y podrá pasar la factura de la reparación a Mudanzas Villa Iba, quien en el **plazo de TREINTA DÍAS NATURALES** desde la recepción de la factura de reparación de la mesa deberá realizar el abono de la misma.

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 hubiere efectuado.

SE DESESTIMA la pretensión de la consumidora relativa a la reparación o sustitución de la tulipa (o en su caso de las dos), dado que no se ha probado que dicho deterioro se haya ocasionado durante la mudanza, puesto que la tulipa se trasladó dentro de una caja.

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.