



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00302.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 11 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[REDACTED], 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según manifiesta la reclamante, pedimos presupuesto a esta empresa para la instalación de una pérgola de madera en mi domicilio, El Señor [REDACTED] como profesional procedió a la medición de la misma, nos dio un presupuesto el cual aceptamos y la instalaron. Una vez instalada la pérgola no cumple con las medidas puesto que le falta tramo para cubrir la pérgola entera produciendo inundaciones y entrada de sol en la misma. Esto puede ser debida a un error de medición o a un error de instalación de la misma puesto que según parece está más alta de lo que debe por lo que hace que las vigas de madera no lleguen a cubrirla entera. Igualmente la pérgola muestra vigas agrietadas, vigas torcidas. Nos hemos puesto en contacto con la empresa y la única solución que nos dan es hacer un empalme de las vigas, cobrando por la realización del citado trabajo. Algo que no estamos de acuerdo puesto que hemos comprado una pérgola nueva, no remendada y además el coste de mano de obra no tenía que ser a nuestro cargo sino al suyo debido a un error en la medición y en la instalación. Igualmente la pérgola la contratamos en color negro y la instalación es en color madera oscuro. Solicita sea desmontada la pérgola y montada de nuevo con las medidas que cubran la terraza en su totalidad y con el color contratada.

La parte reclamante añade que una vez recibida la comunicación por parte de [REDACTED] deseamos indicar lo siguiente: siguen reiterando que se instaló y se facturó una pérgola de 140*140 mm en una extensión de 17 metros cuadrados, algo que no nos negamos puesto que efectivamente la medida instalada es esa. El problema es que se encarga a [REDACTED] que no presupuestó una pérgola que cubra la terraza para que no entre ni el sol ni el agua de la lluvia. Es pérgola de madera la que por su personal cualificado estima que la medida es la que no confeccionan. El problema viene que al estar mal medida, la instalación se hace y la pérgola queda insuficiente para cubrir la terraza. Igualmente se pide como acreditado color negro y el técnico de [REDACTED] indica que se consigue con un tinte nogal oscuro pero el resultado es una pérgola de color madera oscura pero no negra por lo que no cubre lo solicitado. Asimismo no se especifica nada acerca de las vigas defectuosas (torcidas y agrietadas). Solicita que al ser un error del técnico de [REDACTED] en las "mediciones" y en el tratamiento de las vigas "para conseguir el color negro" así como un error en la fabricación e instalación de las vigas agrietadas se proceda a sustituir la pérgola y colocar una nueva que cumpla con las medidas necesarias para su cometido, así como la consecución del color negro y con vigas correctamente fabricadas. No nos negamos a abonar la diferencia en euros de metros no presupuestados pues entendemos que eso no se ha cobrado pero no queremos hacer empalmes en una pérgola nueva ni hacer

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

remiendos sobre algo mal medido y fabricado. por tanto la mano de obra debe correr de cuenta del reclamado pergomadera

La parte reclamada alega que siguen reiterando que se instaló y facturó una pérgola de 140*140 mm en una extensión de 17 metros cuadrados, algo que no nos negamos puesto que efectivamente la medida instalada es esa. El problema es que se encarga a [REDACTED] que nos presupueste una pérgola que cubra la terraza para que no entre ni el sol ni el agua de la lluvia y es [REDACTED] la que por su personal cualificado estima que la medida es la que nos confeccionan. El problema viene que al estar mal medida, la instalación se hace y la pérgola queda insuficiente para cubrir la terraza. Igualmente se pide como acreditado color negro y el técnico de [REDACTED] indica que se consigue con un tinte nogal oscuro pero el resultado es una pérgola de color madera oscura per no negra por lo que no cubre lo solicitado. Asimismo no se especifica nada acerca de las vigas defectuosas (Torcidas y agrietadas). I. El cliente solicitó la instalación de una pérgola que cubriese su terraza como efectivamente se realizó, antes de la instalación acudió un técnico que realizó las medidas para tal fin, los clientes aceptaron el presupuesto por escrito y se procedió a la instalación. Una vez instalada de la manera habitual es cuando el cliente comienza a indicar que la Pérgola no cubre el 100% del sol y la lluvia y se le explica que la instalación siembre se realiza remitiendo los pilares unos 20-25 centímetros y la cubierta queda un poco fuera, quedando los pilares siempre retranqueados y indicándole que para evitar la entrada de sol o lluvia se debe instalar un cerramiento que tendría que ir debajo de los pilares, ya que no se puede poner en la esquina porque lleva el peso de la estructura. Es decir el cliente una vez instalada la pérgola es cuando indica que quiere algo diferente a lo instalado y contratado. No obstante lo anterior en todo momento se ha acudido al domicilio para hacer las valoraciones oportunas y darle un nuevo presupuesto para la instalación de su nueva petición. II. En cuanto al color de la Pérgola el cliente insiste en que lo solicitó negro, y tal y como se ha aportado ya, en las conversaciones de WhatsApp el cliente solicitaba que quería el más oscuro que parezca negro, y se le indicó que se le echaba un tinte negro a la madera de Nogal oscuro, pero en la conversación indicada se deja claro que no existe la madera negra y el cliente eligió dentro de un muestrario III. En cuanto al hecho de que existen vigas defectuosas en la instalación, ya en su momento el cliente lo puso en conocimiento de Don [REDACTED] siendo que es algo normal, pues el material es madera y ésta suele tener fisuras y rajaduras que se acentúa con los cambios bruscos climatológicos, indicándole que de vez en cuando se ha de regar la madera porque necesita humedad. Segundo. Que en todo momento esta empresa ha ofrecido al cliente la posibilidad de instalar los materiales necesarios para cubrir las necesidades que tiene de la manera más eficaz posible, incluso haciéndose cargo de los materiales necesarios para la misma, y debiendo abonar el cliente solamente la mano de obra, pero tal petición no ha sido aceptada, pues como indican en su escrito no quieren realizar empalmes. Esta empresa se reitera en el hecho de que el cliente una vez instalada la pérgola es cuando muestra sus peticiones y la pérgola se instaló como lo realizamos de manera habitual, no estando mal medida. Asimismo estamos en total disposición de realizar nueva visita a la instalación para revisar si hubiera algún elemento suelto o deteriorado por el tiempo o incluso, dar nueva imprimación de tinte a las vigas, pues entendemos que esos son trabajos incluidos dentro de la garantía de nuestras instalaciones.

La parte reclamante manifiesta que nuestra primera pretensión no es económica, simplemente queremos que nos vuelvan a instalar la pérgola de forma correcta En caso de que la resolución consista en una indemnización económica sería la devolución íntegra del importe pagado puesto que debemos encargar a otra empresa que nos haga la pérgola de nuevo y ese importe sería de 3326,50 euros Por otro lado [REDACTED] no emitió factura de nuestros pagos, algo que hemos reclamado en diferentes ocasiones pero no hemos tenido respuesta. Por consiguiente adjuntamos presupuesto aceptado y que se corresponde con la pérgola instalada que en todo momento [REDACTED] declara haber instalada y en la que en ningún momento de la tramitación de este expediente haya negado no haber cobrado ni ha ejercido ninguna acción legal para el supuesto cobro en caso de que existiese. Por tanto el pago realizado se corresponde con el presupuesto adjunto



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 comparece 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: **DESESTIMAR** las pretensiones formuladas por la parte reclamante toda vez que:

En cuanto al **error de la empresa al medir**, no existiendo documental que demuestre que se solicitó por la reclamante que la cubierta del porche contratado tuviera unas dimensiones tales que, al menos la frontal, fuera superior a la superficie solada, de manera que el agua que cayese en vertical lo hiciese fuera del solado y que de esa manera también el sol, verticalmente, no incidiera en dicho solado, y apareciendo que las dimensiones comprobables físicamente son las que figuran en el presupuesto, documental obrante en el expediente.

Así mismo, la copia presentada no está firmada por ninguna de las partes, entendiéndose aceptada por ambas partes al no haber referencias a su falta de vigencia, en la página nº 2 simplemente se leen las cifras de las dimensiones de largo y ancho que arrojan la medición en metros cuadrados presupuestada. $4,00 \times 4,25 = 17,00\text{m}^2$. Solamente se cuenta con la pretensión escrita de la parte reclamante de los formularios rellenados en el expediente del arbitraje.

Por otro lado el presupuesto establece en su página nº 3 las dimensiones de la cubrición de cubierta: ancho 4,00, largo 4,25, base 30, unidades 17,00 m². La controversia parece indicar que ha existido una falta de entendimiento en cuanto a las dimensiones necesarias o comentadas in situ en su momento entre las partes. Incluso se podría apreciar que el error caería del lado de la empresa instaladora, si se entiende que han pretendido subsanarlo al presentar otro presupuesto en el que la mercantil asume el material para realizar una extensión de la cubierta.

La realidad es que las dimensiones, comprobables en su caso físicamente, son las que aparecen en el presupuesto (aunque no firmado no ha sido rechazado por la parte reclamante) y es una documental obrante en el expediente que sirven para motivar la decisión arbitral en equidad. También las Condiciones Generales del presupuesto forman parte de la documental del expediente: "...las medidas reflejadas son metros construidos, quedando incluido retranqueo de pilares y vuelos", queda así definida la superficie de cubrición teniendo en cuenta las medidas, largo y ancho, que se leen en el presupuesto, y "Una vez comenzada la instalación, cualquier modificación o variación, tendrá que ser valorado, acordado por ambas partes, y quedar reflejado en este presupuesto antes de realizarse".

Cualquier cambio en el transcurso de la ejecución de la obra tendría que haber sido objeto de modificación del mismo presupuesto nº [REDACTED] de 26/04/2022 y lo que existe es otro presupuesto, pero posterior a la finalización del porche. Por todo lo anterior **no ha lugar a que la empresa reclamada retire a su cargo el actual porche y ejecutar otro con diferentes medidas**.

En cuanto a la **elección de color**, la propuesta técnica de [REDACTED] de tinte de negro una madera natural, nogal oscura, fue aceptada por escrito por la reclamante, tal como consta en la documental existente en el expediente, y, no siendo correcto lo que esgrime la parte reclamante en sus escritos de 16/12/2022 y 24/04/2023 por cuanto existe documental en la que aceptaban por escrito la solución de tinte negro e, importante, no existieron nuevas quejas al respecto hasta la interposición de un procedimiento de arbitraje, **no procede** la pretensión del reclamante.

Comunidad de Madrid

En cuanto a las fendas **NO ENTRAR A CONOCER**.

La descripción del material a utilizar se puede leer en la página nº2 del presupuesto [REDACTED] de fecha 26/04/2022, "madera: abeto laminado [REDACTED] ([REDACTED]) para uso estructural, con todos los certificados a nivel Europeo ([REDACTED]). [REDACTED] es una denominación según la norma UNE-EN 1194:1999 estructuras de madera. Madera laminada encolada. Clases resistentes y determinación de valores c característicos (la denominación [REDACTED] es la norma alemana DIN 1052:2012). En la página web de pergomadera se puede descargar un catálogo de vigas laminadas que se supone acorde con el material empleado, máxime cuando la descripción del material en el presupuesto hace referencia a la marca [REDACTED] y el catálogo es también de dicha marca. "para la fabricación de vigas laminadas, las láminas se secan técnicamente antes del encolado hasta que tienen una humedad de madera del 10% y luego se las cepilla. Una vez listas, las vigas laminadas tienen ya una humedad de madera aproximadamente igual a la humedad de equilibrio cuando están colocadas." "Debido al tratamiento al que son sometidas,....no se tuercen con el tiempo y la tendencia a formar grietas es minimizada....".

Alta calidad de superficie: "Cepilladas y biseladas en todas las caras, las vigas laminadas tienen una superficie lisa muy atractiva". "Calidad visual para elementos constructivos y construcciones de todo tipo que deben cumplir exigencias". Además, volviendo al presupuesto nº [REDACTED] de 26/04/2022, se indica que el tratamiento de protección se aplica antes de montar la estructura así se lee: "...Se aplica antes de montar la estructura incluyendo todos los cortes de la madera".

Por lo tanto:

[REDACTED] obtiene de fábrica o de mayorista importador unas vigas de madera laminada con las caras perfectamente cepilladas y lisas con una calidad visual establecida. Todo ello según normativa técnica de obligado cumplimiento a nivel europeo.

El contenido de humedad del material es clave para la posible aparición de fendas. Desde el 10% en ambiente controlado en fabrica, el material pasa por distintos almacenes y transportes, desde Austria a España, hasta el taller de [REDACTED] o de subcontrata (teóricamente sito en [REDACTED]).

Antes de montar la estructura, no se especifica si en obra o en taller, se aplica el tratamiento de protección y aquí [REDACTED] es capaz de detectar si existe algún defecto en las caras que no cumpla con la calidad visual requerida, tanto por el fabricante en origen, como por el cliente. No se entiende, ni técnica ni comercialmente, que [REDACTED] aplicase un tratamiento de protección (además de un tinte) sobre una superficie con un defecto de fenda.

No se puede asegurar que el plazo de instalación de dos semanas sea completamente necesario para el corte y preparación de las piezas (puede existir alguna necesidad de disponer de personal de montaje en otras obras, aunque la parte de preparación en taller sea de menos días).

Vistos los WhatsApp de fecha 27/06/22, 07/07/22, aun desconociendo la fecha real de entrada de la madera a la zona Noroeste de Madrid (lote en transporte directo desde fábrica en Austria o adquisición por parte de [REDACTED] a mayorista o almacenamiento en taller de [REDACTED] o subcontrata), sigue vigente la consideración al respecto de que la empresa no aplicaría un tratamiento sobre una fenda ya existente.

La cuestión es que la parte reclamante denunció que antes de la instalación ya existía la fenda, esto no fue contestado por la empresa, los mensajes de WhatsApp se están tomando del Documento nº 3 de la contestación a la reclamación por parte de [REDACTED] en fecha 10/03/23, y, según otra comunicación posterior, se procedió posteriormente a su "reparación" estética: "y ya han venido a reparar la viga que está agrietada".

[REDACTED] vende e instala vigas laminadas con la calidad visual del fabricante austriaco; es correcto que se trata de una deficiencia que puede aparecer en el material de construcción madera en función de la humedad del entorno, no existe documental técnica que establezca la causa fehaciente ni el momento de su aparición (solamente la denuncia del reclamante); en teoría, [REDACTED] no intentaría aprovechar una viga de madera laminada con una fenda ya existente. Se insiste en que no existe contestación a la denuncia de la existencia de una fenda antes de la colocación de la viga. En la página 6 del presupuesto nº [REDACTED] de fecha 26/04/2022, Condiciones Generales, se nombran varios certificados a los que tiene derecho el reclamante



Comunidad de Madrid

además de la garantía (dos y diez años). Ante la afirmación por parte de la parte reclamante, de la existencia de una fenda anteriormente a la instalación y dado que no se dispone ni de contestación por parte de la mercantil reclamada, ni de documentación técnica que establezca la realidad, no se debe incorporar esta cuestión al Laudo, **quedando expedita la vía judicial**.

Se recomienda a la parte reclamante que solicite, además de la Garantía y hoja de Mantenimiento, los siguientes certificados: Estructural de Calidades y Movilidad: debe de tratarse de la Trazabilidad de las vigas laminadas. Con este documento y una pericial técnica, la reclamante podrá reclamar por vía civil y demostrar, en su caso, la existencia de una fenda de manera anterior a la ejecución.

También así la mercantil tendrá la oportunidad de considerar si es capaz de facilitar toda la trazabilidad real del producto y de demostrar que la fenda se produjo posteriormente a la instalación o, en su caso, valorar llegar a un acuerdo para evitar la vía civil.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 11 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]