



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01113.7/2022

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a [REDACTED] 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 con fecha 30/09/21 la reclamante compró una mampara de ducha, el coste inicial se incrementó en un 50% para ajustar las medidas a las paredes de acuerdo con el consejo del técnico, total 557 euros. La mampara fue instalada el 18/10/21 con muchas deficiencias, las hojas de cristal no quedan como el modelo en tienda, cuesta abrir y cerrar las puertas y se sale de la guía. Después de varias quejas a tienda, por WhatsApp y teléfono, el dos de noviembre fue la persona de fábrica y ve que la mampara está mal instalada (faltaba la placa superior que sujeta las ruedas de la puerta para no salirse y un tornillo). El 11/11/21 fue un segundo montador de tienda que confirmó que la mampara estaba mal instalada, instaló las piezas que faltan comprobó que además nos habían rayado el plato de ducha nuevo y las puertas no quedan como el modelo de exposición (se superponen más y de forma irregular, más arriba y menos abajo). Solicita una indemnización económica de 400 euros, 250 euros de la mampara por no quedar como el modelo de exposición y 150 del plato de ducha.

La parte reclamante manifiesta que ante la falta de respuesta sobre la incidencia que mandaba la reclamada a fábrica comunicándole que no había ningún problema y que la mampara estaba bien cortada por parte de fábrica y bien instalada por parte de la tienda. Pero no se corresponde lo que tienen instalado en casa con lo que vieron en la tienda y adquirieron por importe de 557 euros, por lo que solicita se proceda a cortar correctamente los cristales para que las hojas coincidan, o vengan a llevarse la mampara y devuelvan el dinero además de la indemnización correspondiente por habernos rayado el plato de ducha y dejarnos los azulejos agujereados.

La parte reclamada alega que interesado el reclamante en la mampara de ducha procedieron con su protocolo mandando al medidor oficial del fabricante para que mida dicha instalación. La medida no entra dentro del rango del fabricante dándole a la opción al cliente antes de proceder a la instalación de la mampara de elegir una medida superior cortando los perfiles de dicha mampara 2 cm. Con un coste de 50 euros o elegir una medida inferior con un perfil tubo hasta llegar a su medida con un coste de 60 euros. Estas opciones se explican al medidor en su domicilio como el vendedor en tienda y el cliente eligen cortar dichos perfiles, cualquiera de las dos opciones eran viables y entrar dentro de las instalaciones de mamparas de ducha. Una vez colocada la mampara el cliente nos avisa que no le gusta cómo queda la instalación y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

procedemos a la visita del SAT de fábrica y al instalador de ducha tenía que dictaminan que nos faltó por instalar una pieza que hace que las puertas corran con más facilidad, la cual se dejó instalada lo antes posible, el resto está perfecto. El cliente cuenta en el departamento de atención al cliente que no le gusta la mampara y que el plato de ducha esta golpeado. Le contestan que [REDACTED] no ha dañado ningún plato de ducha el cual no tienen constancia y que tenía un plazo considerable de 24-48 horas para poder revisar y no después de un mes, no nos podemos hacer responsable porque ese daño puede ser que lo tuviese anteriormente o en el transcurso del mes antes de poner dicha queja. Con respecto a la mampara, esa opción fue la que elige el cliente, una vez cortado los perfiles, instalada, atornillada y siliconada no se puede devolver porque el cliente cambie de opinión, también tenía la opción de no encargar la mampara y proceder antes de hacer nada a la devolución del importe. Como atención comercial antes de interponer esta reclamación le dimos la opción de devolverle el coste del corte de la mampara valorado en 50 euros por lo que vemos no le interesó, aunque sigue en pie.

La parte reclamante manifiesta que se ratifican en su solicitud ya que quieren lo que pidieron, por lo que pagaron por adelantado y no tienen.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que, vistas las fotografías y demás documentación facilitada, se aprecian deficiencias de estructura e instalación, no coincidiendo el objeto solicitado y adquirido por el consumidor con el instalado, se acuerda que **la empresa reclamada indemnice a la reclamante con la cantidad de 300 euros** para una nueva instalación.

**No entrar a conocer** de la indemnización de 150 euros solicitada por los daños en el plato de ducha al carecer de elementos de juicio para resolver.

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.

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



## Comunidad de Madrid

del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa 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 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.

Madrid, 19 de enero de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL