



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11119.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 01 de junio 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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, ha realizado una reforma con la empresa reclamada. El periodo de garantía vencía el 24 de agosto, y no se ha cumplido, tenían debidamente notificado mediante WhatsApp y con fotografías, lo que se debía arreglar, y no se ha hecho, dejándome con varias cosas por terminar. El día que se tenía planificado venir a arreglar lo que faltaba, se marcharon al raro, sin notificarme que se iban, y dejándome sin las cosas sin terminar, ni posteriormente contestarme al teléfono ni a los WhatsApp. Solicita que terminen lo que debían haber terminado en su día, por contrato, para cumplir debidamente con la garantía.

La parte reclamada alega que se realizó una reforma integral según nos contrató nuestro cliente Dña. [REDACTED]. Dicha reforma se ejecutó en plazo y condiciones contratadas el día 20 de enero de 2020. La garantía otorgada a la reforma y firmada en contrato con nuestro cliente era de 6 meses tras la finalización de la reforma, es decir el 20 de julio y no el 24 de agosto como indica ella en su reclamación. La garantía cubre instalaciones y daños ocasionados por el propio uso de la vivienda. Tras la entrega de la reforma se acudió a la vivienda de nuestro cliente cada vez que nos lo solicitó, en todas las ocasiones que nos pidió que acudiéramos para ir a solventar pequeñas incidencias o remates que le habían surgido. Esto queda demostrado en la hoja de postventa que adjunto en dicha contestación. Desde el 8 de febrero que fue su primera solicitud hasta el 7 de junio. A partir de esa fecha la cliente no reclamó unos desperfectos que según consta en el escrito son: una separación de menos de un centímetro de ancho de una lama de la vivienda que se puede cerrar con el simple movimiento de la mano o el pie, se empuja un poquito y se juntan las lamas y el desconchón de un centímetro en una de las esquinas de la vivienda que puede haber sido provocado fácilmente con el propio uso de la vivienda de los 6 meses en los que la cliente ya estaba viviendo en ella. Este desperfecto no está cubierto en garantía ya que si no ha sido reflejado en la entrega o en los días posteriores todo hace suponer que no estaba y que ha sido por el uso. También detalla unas merma pequeñas de siliconas provocadas por los cambios de la temperatura de la vivienda, algo natural y nada más. Es decir todo es por el propio uso de la vivienda y el mantenimiento que todo cliente debe de hacer de su vivienda.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que la garantía no se llegó a cumplir en su totalidad, quedando varias cosas sin arreglar. adjunto correo enviado el 22 de julio, notificando a la administración de la empresa que los obreros me dejaron plantada a las 11:30 de la mañana diciendo que iban a por silicona, y aún sigo esperando a que vuelvan para terminar de arreglar lo que queda, que también adjunto fotografías. Solicita que se termine de arreglar todo lo que quedó pendiente de la garantía, que está debidamente notificado a administración de la empresa, con fotografías que acreditan cada una de las partes a que debían arreglar.

La parte reclamante manifiesta que tal y como expuse y documenté en el primer escrito, considero que la empresa de reformas no ha cumplimentado debidamente su contrato, ya que no han cumplido con la garantía. Como hice constar a través de los whatsapp y fotografías que aporté, la empresa se ha desentendido completamente de los fallos que quedaban por arreglar de la reforma, no debidos al uso de la vivienda, sino a que ellos no han hecho bien su trabajo desde un principio. dejándome literalmente plantada el 22 de julio, cuando se supone que venían los obreros a arreglarlos. Solicita que cumpla con la garantía establecida por contrato, dado que el 22 de julio que fue el día acordado por ambas partes para arreglar los desperfectos, desaparecisteis de la casa, sin pre aviso, y sin volver a contestar a whatsapp, email, o llamadas.

La parte reclamante añade que dado que no se ha cumplido con el periodo de garantía, quedando sin subsanarse varios fallos realizados durante la reforma de la vivienda, solicito que se me indemnice económicamente de forma que pueda yo subsanarlos, o la empresa realice la subsanación de los mismos. Cuantificación económica Total 950 euros.

La parte reclamada manifiesta que la reclamante D^a [REDACTED] y la empresa [REDACTED] suscribieron un contrato con fecha 21 de septiembre de 2021, de reforma integral de su vivienda. La obra fue debidamente ejecutada por la empresa [REDACTED] de acuerdo a las condiciones contratadas y en el plazo establecido, estando terminadas el 20 de enero de 2022. Conforme al contrato, una vez finalizada la obra se abre un periodo de garantía de 6 meses, para la reparación de los posibles desperfectos de la obra. En este caso el plazo de garantía comenzó el 20 de enero de 2022 y finalizó el 20 de julio de 2022 y no el 24 de agosto como afirma la reclamante. Durante el periodo de garantía D^a [REDACTED] comunicó al Equipo de Postventa diversos desperfectos el primero el 8 de febrero de 2022 y el último el 7 de junio de 2022, que fueron todos ellos atendidos y arreglados, acudiendo a su vivienda siempre que nos reclamó. Todo esto queda reflejado en la hoja de Postventa. Transcurrido el periodo de garantía D^a [REDACTED] reclama por otros ¿supuestos? desperfectos, consistentes en i un movimiento de una lama menos de un centímetro, que puede deberse a cambios de temperatura y que, en cualquier caso, se corrige con un simple desplazamiento de la lama con la mano; y ii un desconchón de 1 cm en una esquina en la pared, que no existía cuando se terminó la obra, y que es propio del uso de la vivienda. Ninguno de estos desperfectos estaban reflejados en el acta de entrega de la vivienda, ni tampoco se reclaman posteriormente durante el periodo de 6 meses de garantía, por lo que no están cubiertos por ella, además que se deben al uso normal de la vivienda. Por lo tanto, no reconocemos la responsabilidad de [REDACTED] por tales desperfectos, porque esta empresa ha realizado correctamente la obra, de conformidad con las condiciones pactadas, y atendiendo y arreglando toda reclamación realizada por D^a [REDACTED] dentro del periodo de garantía.

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.



Comunidad de Madrid

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto queda acreditado por el propio razonamiento y la documental de la empresa reclamada y de la reclamante, que los trabajos están mal ejecutados, siendo así que, claramente se aprecian unas grietas de suficiente entidad para ser vistas sin tener que acercarse, existen deficiencias en algunas zonas entre las puertas y el paramento vertical no atribuibles al mal uso o conservación cuando en el uso diario no se toca el encuentro, así ña junta entre el canto de dos tablas ocasionado por el levantamiento de una de ellas no se puede atribuir al mal uso o conservación cuando en el uso diario se transita preferentemente por los espacios más alejados de los paramentos y la deficiencia ha aparecido, justamente, al lado de la pared (máxime siendo un pasillo; si una junta se abre o se levanta se crea un punto débil donde entrará la suciedad y, lo más importante, se romperán las esquinas al tropezar con el calzado, los útiles de limpieza o cualquier otro posible objeto, nunca se admite en estas instalaciones de tarima flotante que se abran o levanten juntas, si existe movimiento es un peligro al transitar por encima y, tanto si existe como si no, un resalto elevado es también inadmisibile cuando toda la superficie debe ser continua; así mismo, el resto de deficiencias tampoco queda acreditado que las misma son por mal uso o inadecuado mantenimiento de lo ejecutado por parte del reclamante.

Destacar que existe documental requiriendo reparaciones e incluso aportando fotografías y denunciando la no terminación de los trabajos dentro del plazo o plazos de subsanación de defectos, no constando contestación por la empresa a las comunicaciones de la reclamante. Está indefinida la fecha de entrada a la vivienda y, en todo caso, la solicitud de su reparación se produjo en fecha 22/07/22, dentro del plazo de garantía, que finalizaba el día 23/08/22, fecha que la reclamada establece en un documento interno como fecha final del plazo de garantía, con lo que las reclamaciones de fecha 22/07/22 se encuentran dentro del plazo mencionado de garantía.

Las reparaciones se encontraban en ejecución y nunca es admisible que no se terminasen porque se hubiesen alcanzado seis meses desde el inicio de ambos plazos, plazo de garantía o plazo de subsanación de defectos.

No existe fecha documentada de entrada a la vivienda e inicio de plazo de garantía, así, según los pantallazos de WhatsApp aportados, al menos se encontraba en la vivienda un operario (pintor) el día 22/07/22, por lo tanto estaba realizando algún trabajo dentro del plazo de subsanación de defectos, demostrando que, al menos, la ficha de posventa aportada es incompleta puesto que la última fecha de resolución es el 21/07/22; incluso se deja por escrito que el subcontratista [REDACTED] terminó de reparar fisuras y remates varios el 14/07/22 pero que tuvo que volver el pintor el día 21/07/22 a pintar alfeizares, sin determinar en otra fila si terminó el mismo día u otro posterior.

El modelo de ficha posventa no recoge la firma de la reclamante y no se pudo demostrar que las reparaciones hubiesen sido ejecutadas a satisfacción del cliente dentro del plazo de subsanación de deficiencias que se establece en los pactos cuatro y octavo del contrato. Tampoco se recoge la firma de la reclamante para establecer el inicio de los plazos, de hecho se presentan dos partes de fechas de finalización de la obra y de fin de plazo de garantía.

Por todo lo cual, quedando acreditado que la ejecución está dentro del plazo de garantía, se acuerda que **la empresa reclamada abone al reclamante la cantidad solicitada por importe de 950 euros**, para reparación de deficiencias.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

Comunidad de Madrid

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, 01 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]