



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12253.0/2022

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 alega el reclamante, la encimera y muebles de cocina que acordamos con el comercial eran blancos, como se puede ver, en la imagen que nos proporcionó antes de la firma del contrato de venta, de cómo quedaría la cocina. El coste de la cocina es de sobre 16500 euros por una cocina blanca y nos han puesto una encimera gris oscuro tirando a negro. En el contrato de venta se indica la marca y el modelo ([REDACTED]) de la encimera pero no el color por lo que nos fiamos del comercial y de la imagen que nos proporcionó y entendimos que era de color blanca. Se equivocaron y quieren que asumamos nosotros el coste de cambiarla por la blanca. Los colores de los elementos que venden son muy confusos. Por ejemplo, en una de las tablas del contrato de venta, aparece como colores de fretes y color de vuelta [REDACTED] que no es ningún color concreto igualmente confiamos en el comercial y la imagen de la cocina. Para los colores nos basamos en una de las cocinas que tienen de exposición en la que aparecen las puertas blancas con interior exterior marrón claro, y la encimera blanca. Solicita que reemplacen la encimera por la blanca que se corresponde con [REDACTED] de 2cm de grosor, sin coste adicional, tal y como acordamos con el comercial cuando decidimos los colores de la encimera y muebles de la cocina.

La parte reclamada alega que antes de firmar el contrato de compra con nuestro cliente repasamos con el línea a línea todas las referencias y acabados de lo que íbamos a entregarle incluso en su caso hasta en dos ocasiones para evitar cualquier duda en la interpretación del pedido. En este caso, al cliente se le ha entregado y montado lo que él ha pedido y firmado en el orden de compra. En el caso de la reclamación, el cliente ha comprado una encimera de [REDACTED] y nos reclama una encimera de [REDACTED], que son colores completamente diferentes y grupos de precio diferentes. Como solución y favor comercial, le propusimos cambiársela asumiendo nosotros los costes de desmontaje y montaje de la nueva encimera, cambio, el cliente tendría que asumir la diferencia de precio que existe entre los dos materiales declinó la propuesta. El cliente sabe y es conocedor que los materiales tienen precios diferentes y no quiere asumir la diferencia de precio.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que no es cierto que se leyera dos veces línea a línea el contrato como alega [REDACTED] y en ningún momento indicaron que marengo es un color gris, con lo que no se ha entregado ni montado lo que habíamos pedido, que a su vez, no concuerda con la imagen de la cocina que nos dieron para que veamos cómo iba a quedar, y que adjuntamos en la reclamación. Después de ponernos una encimera de color totalmente contrario al que se pidió, pretenden que asumamos la diferencia de precio que es de más de 1000 euros. Cantidad que además es mucho mayor que en el momento que hicimos la compra porque han subido mucho los precios de los materiales. Nosotros dijimos que hasta 200 euros asumíamos por su error pero no más y ellos pretenden que asumamos más de 1000 euros por su error. Nos sentimos engañados porque nos ofrecieron una color a un precio y nos dieron otro color, y ahora quieren que paguemos más de mil euros más Solicita cambien las encimeras por unas del color blanco que nos dijeron, y mostraron, que nos iban a poner.

La parte reclamada manifiesta que en la reclamación escrita de [REDACTED], está faltando a la verdad y como tal presento pruebas que acreditan lo contrario. Lo primero que deben saber es que [REDACTED] negocia con una constructora la instalación y montaje de 11 cocinas montadas en obra, con unas características, precios y acabados concretos y posteriormente la constructora da la posibilidad a su cliente, modificar o hacer ampliaciones por su cuenta con nosotros, de tal manera que la constructora paga un importe ya acordado y el cliente la parte que haya modificado o ampliado. En la oferta original aparece la encimera de [REDACTED] de 12mm y como tal es la que hemos montado en la mayoría de las viviendas y en las que no se ha montado, es porque el cliente ha realizado el cambio asumiendo la diferencia de precio del material. Con ningún cliente de la promoción hemos tenido ningún problema con el color de la encimera. En la relación comercial que hemos tenido con el cliente, ha habido unas cuantas reuniones presenciales y envío de las modificaciones y como podrán comprobar, han revisado con detenimiento todos los detalles, no una ni 2 veces, sino unas cuantas y en la firma de la orden de pedido, se ha revisado punto por punto en 2 ocasiones más. En los correos adjuntos, verán el nivel de detalle y comprobarán que en ningún correo se habla del color de la encimera, si de los acabados y colores de los muebles pero nunca del color de la encimera, que siempre ha sido el mismo, [REDACTED] de 12mm y no [REDACTED] de 20mm como reclama el cliente. En cualquier de los casos, y lo que le hemos explicado al cliente, es que el modelo de encimera que quiere actualmente, de haberlo pedido se habría incluido en la orden de pedido y lo habría pagado como ampliación y eso no ha ocurrido. Lo que le hemos planteado como favor comercial, es que si el asume la diferencia de precio entre los 2 materiales que pertenecen a grupos de precio y grosores diferentes, nosotros asumimos el coste de desmontaje y montaje de la nueva encimera, despegado de fregadero y grifos, desmontaje de las conexiones de fontanería y vuelta a montar de nuevo todos los materiales, que es un coste muy elevado para nosotros y que no deberíamos hacer ya que es lo que tiene firmado en contrato y no valora en absoluto, pero es lo que acordamos con él. Para su información, dentro de la gama de colores y acabados de encimeras de cuarzo, la encimera que nos está reclamando el cliente es de los grupos de precio más elevados, habiendo diferentes tonalidades de blanco que le mostramos después del montaje y no le gustaron. Se le ha informado correctamente de todas las opciones que quería, ofertándole diferentes acabados y grosores y explicándoles el porqué de las diferencias de precio, lo primero porque se han beneficiado de un precio especial que le dimos a la constructora por volumen y en el caso de hacer un cambio el precio no es el mismo, por el simple hecho que el fabricante no nos da el mismo precio para solo un pedido. El cliente es conocedor del precio al que ha comprado y del precio que le estamos dando por el cambio y no cuesta los 50-100€ como nos dijeron en su día o 200€ como dicen ahora en su reclamación. Han pedido presupuestos en otros sitios y saben el valor de lo que están pidiendo es muy superior al precio que les hemos ofertado. En la documentación aportada encontrarán la oferta acordada con la constructora (Oferta Factorial), las modificaciones realizadas y comunicadas al cliente, el historial de correos mantenido con el cliente, la propuesta que le hicimos para el cambio de la encimera y la factura de compra del cliente por importe de: 6.499,65€. También les adjunto un link de [REDACTED] con el modelo de la encimera y el nombre de como llama al producto el fabricante.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que es correcto en lo que indica como primero de que [REDACTED] y la constructora negociaron y la constructora paga una parte y el cliente la ampliación. Es correcto que la encimera por defecto es [REDACTED]. Es correcto que ha habido varias reuniones presenciales, porque siempre que queríamos consultar precios para cambios nos hacían ir presencialmente haciéndolo difícil y opaco, en lugar de darnos de manera fácil y transparente, la información por correo electrónico. Difícil porque tenemos 4 niños pequeños que en ese momento tenían entre 0 y 6 años y ellos lo sabían. Siempre nos decían como quedaban los precios totales cuando cambiábamos los elementos pero no los precios de los mismos para facilitarnos las decisiones ya que un mismo mueble lo podíamos poner en uno o más sitios con lo que había que ir cambiando en cada sitio para saber el precio total. El que existan varias versiones del documento de compra de la cocina no implica que hayamos revisado juntos cada uno de esos documentos y tampoco que nos hayan dicho al revisarlo que el modelo [REDACTED] significa que la encimera es de color gris. De la misma manera que, como he alegado en una ocasión anterior, el color de tablero "[REDACTED]" tampoco nos han dicho que sea blanco. Entendíamos que era blanco porque nos dijeron que nos ponían de color blanco y lo veíamos en la imagen que nos proporcionaban en la que se veía de color blanco, como la encimera. Para demostrar que nos pasaban la imagen de la cocina con encimera blanca, color que decidimos el primer día y, como estaba decidido, no se volvió a hablar de la encimera, adjunto el correo electrónico en el que está adjunto el documento de compra y la imagen de la cocina con la encimera blanca. Dicho correo lo recibí del comercial [REDACTED], que ha sido quien nos atendió en todo momento, y no el firmante de las alegaciones del reclamado. También quiero alegar que a nosotros no nos proporcionaron el link y el modelo de la encimera para consultar nada como si ha proporcionado en su alegación. Aprovechando dicho link, si se revisa se verá que la mayoría de los colores tienen nombre que realmente no es un color, que si te dicen el nombre del color no se sabe cuál es, sólo si te muestran un ejemplo. Por último, antes de las conclusiones y la solicitud, quiero decir que el reclamado hace alusión a que somos los únicos de la promoción que hemos tenido problema con el color de la encimera, y será verdad, pero no indica que otros vecinos de la promoción han tenido problemas con [REDACTED] como que falta un grifo, muebles mal instalados e incluso problemas porque el contrato estaba mal y lo tuvieron que repetir. Con esto quiero decir que no somos los únicos que hemos tenido problemas con [REDACTED]. Primero: no he faltado a la verdad en ningún momento. Segundo: el primer día acordamos con el comercial el color de la encimera y los muebles y no cambio en todo el proceso de visitas para hacer cambios y cerrar la cocina, por lo que entendíamos que el precio de la encimera blanca estaba incluido en los precios totales que nos proporcionaban. Tercero: el correo que adjunto con el documento de compra y la imagen de la cocina con encimera y muebles blancos son prueba de que en todo momento se trataba de una cocina con encimera blanca. Cuarto: que en el documento de compra ponga modelo [REDACTED] no significa que el color sea gris ya que es el nombre del modelo y tampoco que al revisarlo nos lo hayan indicado. Quinto: has que no hemos tenido el problema del color de la encimera no sabíamos que marengo es un color y un color gris. Solicita, si es posible, como no nos fiamos de [REDACTED], no me fio que nos cambiaran correctamente la encimera, en lugar del cambio de la encimera, el importe de diferencia de precio entre el modelo de [REDACTED] y el silestone de color blanco que rondaba los 1000 euros. Si no fuera posible recibir el dinero, entonces pido el cambio de encimera.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no existe documental que pruebe que el reclamante solicitara ampliar o contrastar los datos sobre la encimera, habiendo las partes firmado un contrato, prestando su consentimiento, con encimera [REDACTED], y definiendo las Condiciones Generales del contrato las propias condiciones de la contratación, no habiendo lugar a que se instale a costa de la parte reclamada una nueva encimera.

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.

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]