



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00551.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 15 de octubre de 2024 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la contratación del montaje de cuatro armarios que considera han sido mal montados (cajoneras y tablas descuadradas, tablas mal recortadas etc.), la empresa reconoce sus errores y la única solución que dan es volver a realizar los armarios. Les ha comunicado que no es posible, ya que supone pedir otra vez tres días libres en el trabajo perdiendo dinero, de hotel (por el olor fuerte que deja el pegamento) y de limpieza por lo que solicita una compensación de 1000€ (mil euros) por el mal montaje que cubriría el gasto de solicitar 3 días libres en el trabajo, días de hotel y de limpieza.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

De la documentación aportada por la parte reclamante se destaca el presupuesto, las facturas por el pago total, las conversaciones escritas intercambiadas con la empresa y las fotos del estado de los armarios.

De las alegaciones de la empresa se resume y destaca lo siguiente: "...respecto a la cajonera, solamente comentarte que hemos intentado en todo momento favorecer la ganancia de terreno en la misma dándole 5cm de más, teniendo nosotros a su vez que cepillarla de la parte trasera para engañar el falseo y desnivel que tiene el armario lo máximo posible y que así disfrutaseis de más capacidad, a pesar de tenerlo que trabajar más. Ese ha sido el motivo por el que finalmente ves ese pequeño descuadre delantero. Nosotros hemos estado trabajando en tu domicilio los días que acordamos que íbamos a ir, cumpliendo así con las fechas comprometidas en la realización de los trabajos. En tu domicilio, tu pareja que estuvo con nosotros durante los días de instalación, charló con los compañeros y le valoraron los descuadres y falseos que tenían los armarios, así como el trabajo que se iba realizando se os preguntó con una respuesta positiva por vuestra parte. Habla con el y que te lo ratifique, porque así fue. Quiero insistir que 3 interiores de los armarios son en completo descuadre, tanto en altura como en profundidad y alzado, trabajo que hemos realizado profesionalmente y que habéis ido viendo durante su montaje. Lo que hay forrado es sobre la superficie que existe, por lo cual hemos tenido que acoplar cada una de las tablas in situ para su

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

ajuste, como es obvio en todo trabajo que se realiza de forma manual, puede haber algún remate que después de realizar el montaje se pueda reajustar de nuevo. Llevamos casi 50 años haciendo nuestro trabajo, creo que sabemos de lo que hablamos...”

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia y en resumen alega “... comunico a la audiencia arbitral de que no se ha llegado a ningún acuerdo con la parte reclamada.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Contrate un servicio de montaje de cuatro armarios a medida a través de la empresa [REDACTED] por su larga trayectoria en el sector y confiando en ellos para la realización de dichos trabajos. El señor [REDACTED] me comunico que la realización de los cuatro armarios se haría en 3 días consecutivos. Acordamos los días que podían venir a realizarlos, ya que al ser entre semana teníamos que solicitar días libres en el trabajo. Una vez que vinieron a realizar los trabajos, fueron jornadas de más de ocho horas y sin descanso, creando armarios defectuosos (he adjuntado fotos en las alegaciones).

ALEGACIONES

PRIMERA. Pusieron las cajoneras torcidas en vez de preguntar al cliente si prefería perder 5cm de profundidad, haciendo que, si en un futuro queremos vender la casa, nos penalice (hay un email donde el señor [REDACTED] reconoce que podía haber sido de distinta forma).

SEGUNDA. Ellos alegan que los armarios tenían las pareces descuadras, pero hay uno de ellos que no, tiene las pareces lisas, y, aun así, hay una tabla que sobresale (adjunte foto).

TERCERA. Pusieron una junta que sobresale en el guardamaletas, en vez de poner una tabla completa nueva, haciendo que no sea funcional, ya que no se pueden mover las cosas de un lado a otro.

CUARTA. Han puesto tablas mal recortadas y deterioradas como se pueden observar en las fotos adjuntas en el proceso de mediación.

He perdido toda la confianza en la empresa contratada y no quiero que pasen de nuevo por mi casa, y es por ello, que les reclamo una indemnización de 1000€ por todos los daños ocasionados.....”

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y en resumen alega :. “...Referente al arbitraje establecido con fecha 15 de octubre de 2024 y en relación a todo lo expuesto en los escritos mandados anteriormente, añadir que en el **documento remitido el día 13 de marzo de 2024 con nombre “Respuestas a alegaciones efectuadas por nuestro cliente [REDACTED] recibidas el 04/03/2024”**, se dejaron planteadas todas las explicaciones y soluciones oportunas al conflicto. Por favor, tengan en cuenta ese documento en el que dejamos todo debidamente esclarecido. **Con todo lo citado anteriormente, anexionar sólo unos puntos aclaratorios:**

1. Debido a las múltiples insistencias por nuestra parte para realizar los remates menores y las ganas que quede el trabajo al gusto del cliente y su constante negativa ante nuestro intachable servicio post-venta, llegamos a la conclusión que el objetivo de [REDACTED] es únicamente la pretensión económica. Queremos constatar que se normalice el hecho de volver a un domicilio a realizar remates en los trabajos manuales de acople efectuados en los mismos.

2. ¿Según qué criterio profesional se está basando [REDACTED] para ratificar que el trabajo está mal realizado y mal montado? Cuando los frentes de armario están impecables y de los interiores, lo único que faltaría sería sellar las juntas que hayan mermado, para tapar las pequeñas aristas resultantes del acople de las piezas in situ, que todo trabajo manual requiere, y más aún en su domicilio con todas las columnas, vigas, chaflanes y diferentes medidas con falsa escuadra que tienen los interiores de sus armarios. Asimismo, si quiere que la cajonera quede 100% recta respecto al frente sería hacerla con 5cm menos de profundidad (sin coste adicional).

3. REITERAR que son **3 HORAS** de trabajo como **máximo** para rematar el trabajo expuesto en el punto nº 2. Sin embargo, es ella la que establece los tiempos. La que determina que el trabajo de



Comunidad de Madrid

montaje está mal realizado, incluso expone si tienen que realizar parada para comida nuestros montadores (tal y como podréis comprobar en los emails) basándose en que el hecho que no comieran era por "hacerlo rápido y con prisas", cuando a modo informativo decir que de forma habitual no hacen parada para comer, si no que prefieren hacer la jornada de trabajo continua.

4. Cuando estuvimos trabajando en el domicilio su pareja estuvo en todo momento presente en el montaje y en plena comunicación con nuestros montadores. Sin comunicar ningún detalle mal realizado en ningún momento. ■■■■ dice que no permite que dejemos a su pareja en entredicho, de la misma forma que nosotros tampoco vamos a permitir que nos dejen por mentirosos.

5. No damos crédito a sus pretensiones : *"una compensación de 1000 euros por el mal montaje, cubriendo el gasto de solicitar días libres en el trabajo, días libres en el hotel y limpieza"*, cuando ya hemos explicado que es un remate del propio trabajo contratado (máximo 3 horas), así pues no hay días libres de trabajo, ni días de hotel. Respecto a la limpieza, a nosotros se nos contrata para hacer trabajos de carpintería, no de limpieza. No obstante, siempre dejamos los domicilios recogidos, pero la limpieza en profundidades por parte de los clientes...."

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: considerando que la prueba fotográfica aportada denota que efectivamente existen defectos de terminación que deben ser reparados y son técnicamente subsanables. Que la empresa se ha ofrecido y se ofrece a reparar dichos defectos y que la parte reclamante rechaza que el personal de la empresa reclamada vuelva a acceder al domicilio y en su lugar pide una compensación de 1000 euros, por lo que ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las anteriores consideraciones el Colegio Arbitral acuerda: estimar parcialmente la solicitud de arbitraje de ■■■■ para que elija entre que la empresa reclamada ■■■■ repare los defectos de montaje o en su defecto reciba la cantidad total de 300 euros de la empresa reclamada como compensación que sustituya a la citada reparación.

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.

La opción debe ser comunicada expresamente por el reclamante en el plazo de cumplimiento y en caso de 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, siendo preferible por transferencia a la cuenta bancaria que indicará la parte reclamante en caso de optar por ello.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 15 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

