



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08076.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de marzo 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE 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 reclamante refiere que habiendo instalado [REDACTED] el mobiliario de cocina con fecha mayo 2021, han ido surgiendo desperfectos y con mucha insistencia se han ido arreglando, hasta que un trabajador de la reclamada, se dio cuenta de que alguna puerta estaba deteriorada y que se pasaría a sustituirla, pero no fue así y a pesar de haber seguido insistiendo por wasap y va pasando el tiempo y no contestan ni solucionan el problema.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Sustitución puertas y gavetas deterioradas".

En su escrito de 29 de agosto de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 22 de enero de 2024 refiere: "Me ratifico en la reclamación a la empresa que me instaló los muebles de cocina y solicito que siga el trámite hasta su resolución. Con la documentación aportada creo que se ve claramente la falta de voluntad de arreglar los desperfectos, dejando pasar el tiempo sin darme solución, tengo las puertas de los muebles de la parte de abajo de la cocina que son de alto brillo, como si hubieran tenido una burbuja y se hubiera explotado, (en las fotos que aporté se ve perfectamente). Espero que se resuelva este tema lo antes posible y favorablemente para mí, ruego se revise toda la documentación que lleva el expediente".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: En fecha 27/04/2021 se finaliza la instalación de los muebles de cocina según se aprecia en la foto adjunta. El 04/05/2021, el cliente nos solicita el cambio de las 2 gavetas porque según ella al limpiarla se dio cuenta que estaba saltada la pintura (15 días después) en atención comercial, no se le cobra absolutamente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

nada y se le cambian en garantía. El 22/07/2021 nos indica que un mueble de las gavetas se ha desplazado, se lo ajustamos en garantía el 16/08/2021 en una balda se aprecia que se ha levantado el canto (se aprecian vasos por lo que apreciamos que el canto se levanta por la humedad) aun así también se lo cambiamos en garantía. El 13/12/2021 se queja de que algunos tiradores se están estropeando, y se lo cambiamos todo, una vez más sin coste.

En marzo del 2022 exactamente el día 21, se quejó de que se le había saltado de una puerta y de 1 gaveta de pintura, hemos intentado quedar con ella en diferentes ocasiones y no era posible compaginar sus horarios con los nuestros, el 01/08/2022 vuelve a contactar con nosotros indicando que tiene las puertas llenas de burbujitas, y el 07/02/2023 un representante de la fábrica se trasladó a la vivienda y comprobó que no existían burbujitas sino golpes ocasionados por un mal uso. Como se puede apreciar en la foto facilitada a este órgano por la misma cliente son golpes que evidentemente no cubre la garantía. Una vez más como acción comercial, [REDACTED] puede ofrecerle sin cargo la mano de obra de instalación de las 2 gavetas y puerta que solicita la [REDACTED] pero el material, es decir, 2 gavetas y 1 costado de puerta que solicita, tiene un precio de fábrica de 476 €+IVA, que deberá abonar la [REDACTED] ya que como indica el informe de [REDACTED], nuestro fabricante, los golpes por mal uso no entran en garantía.

En su escrito de 19 de enero 2024 refiere: Habiendo contestado vía telemática a todos los requerimientos y habiendo realizado ofrecimiento de llegar a un acuerdo amistoso por nuestra parte, no parece haber sido aceptado por [REDACTED]. Adjuntamos copia del informe del fabricante del mobiliario y nuestra contestación a la junta arbitral de consumo.

A día de hoy el ofrecimiento por nuestra parte es el mismo, cubrir la mano de obra del cambio que solicita [REDACTED] y que ella abone el importe que desde fábrica nos pasan para gestionar un pedido nuevo de un mobiliario dañado por el mal uso del mismo.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a la sustitución de puertas y gavetas deterioradas, entendiendo de la documentación aportada, que dichos elementos de la cocina estaban deteriorados.

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.

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, 08 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]