



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11420.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUENA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Contraté con Mudanzas [REDACTED] mudanza de mi anterior domicilio, en la Calle [REDACTED] a la Calle [REDACTED] ambas de Getafe, prevista para los días 22 y 23 de junio de 2023. En ella, como se observa en el presupuesto, se emplearían 100 cajas grandes, 75 cajas pequeñas, 15 cajas armario, así como el transporte de todos los muebles que en él se detallan, relativos a una casa de cuatro plantas: garaje; trastero; salón; cocina; tres baños, cuatro habitaciones (dos despachos, una matrimonial y otra de bebé); buhardilla; terraza de la buhardilla y patio principal, con columpios, mesa de comedor, etc. Como puede observarse, la mudanza era cuantiosa y, de hecho, se precisaron dos días de mudanza y 6 trabajadores.

Pues bien, la empresa no quiere hacerse cargo de algunos daños causados, especialmente la rotura de una TV, por no comunicarlo en el exiguo plazo de 48h naturales desde el fin de la mudanza, lo que constituye una cláusula abusiva de conformidad con el art. 86.2 TRLGDCU en relación con los arts. 77.2 Ley del contrato de transporte de mercancías y art. 16 Ley Contrato de seguro y debe tenerse por no puesta.

Además, se niegan a aplicarme el descuento ofrecido en la información precontractual de un 5%, lo que se opone al art. 61 TRLGDCU pues la oferta promocional integra el contrato.

Solicito la indemnización de diversos daños que se niegan a reparar/resarcir por no haberlos comunicado en 48h (los comuniqué, los más tardíos, a los 8 días), lo que constituye una cláusula abusiva de conformidad con el art. 86.2 TRLGDCU en relación con los arts. 77.2 Ley del contrato de transporte de mercancías y art. 16 Ley Contrato de seguro, por lo que debe tenerse por no puesta, no siéndome oponible el plazo de 48h para comunicar daños en una mudanza que ellos realizaron entre 6 hombres en dos días, viniendo pues obligados a resarcir los daños causados y, entre ellos, la rotura de una TV valorada en 425€, así como los daños en paredes y puerta por los que aceptaron pagarnos 90€ (en total, reclamamos 515€ en concepto de resarcimiento de daños por cumplimiento defectuoso -art. 1124, 1108 CC-.



Comunidad de Madrid

Por otra parte, solicitamos que se aplique el descuento ofrecido en la información precontractual de un 5% del precio para presupuestos de más de 400€ (la nuestra fue de 1560,90€) que se aceptaran dentro de los 5 días siguientes a la emisión del presupuesto (nosotros recibimos el presupuesto el 10 de mayo y lo aceptamos el 13 de mayo, esto es, en 3 días). En consecuencia, solicitamos la devolución de 78€ de conformidad con el art. 61 TRLGDCU.

En total reclamamos 593€ más los intereses legales desde el laudo estimatorio, en su caso, y hasta su ingreso (art. 1108 CC).

Asimismo, solicitamos que el laudo se dicte en derecho y no en equidad.

Cuantía reclamada: 593,00 €

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

PREVIA: Falta de legitimación.-

Con carácter previo, venimos a informar de una posible falta de legitimación, toda vez que el servicio de mudanza fue contratado por D. [REDACTED] esposo de la reclamante, tal y como obra en la aceptación del encargo adjunto como DOCUMENTO N.º 1, mostrándose la [REDACTED] como la parte reclamante, cuando quien tiene la legitimación para ello es el Sr. [REDACTED].

De no ser apreciada la excepción alegada, y con carácter previo, esta parte se opone a todos cuantos hechos aducidos en la reclamación a la que se contesta no sean expresamente reconocidos en los siguientes números.

PRIMERO: De los daños reclamados.-

Se reclaman por la parte contraria los siguientes daños:

- ☐ 425€ - TV AU7105 Crystal UHD 138 cm 55" 4K Smart TV (2021)
- ☐ 40€ - Reparación del daño en pared de la casa sita en Terebinto 10 (vivienda de origen).
- ☐ 120€ - Pintura para reparación de daños en paredes y puerta de la casa sita en Fernando Trueba 1 (vivienda de destino).
- ☐ 50€ - Daños producidos por la falta de transporte del contenido de un baño y un cuerpo de armario.

Debemos indicar que el mismo día 23 de junio de 2023 ÚNICAMENTE se manifestaron al encargado los siguientes daños ocasionados, que así mismo, fueron reflejados en el correspondiente parte de incidencias que se adjunta a la presente como DOCUMENTO N.º 2:

- ☐ Puerta de entrada vivienda de destino: algún arañazo blanco, pues había arañazos negros que no fueron causados por los operarios, lo cual la propia parte reclamante confirmó allí.
- ☐ Pared vivienda de origen: agujero ocasionado al desanclar el televisor de la misma.

En ningún momento se manifestaron al encargado los daños de las paredes de la vivienda de destino, sino que los mismos fueron comunicados por reclamación de 5 de julio de 2023. Reclamación en la que se también se incluyeron unos daños al televisor AU7105, habiéndose realizado tales reclamaciones fuera del plazo estipulado y aceptado por el cliente en el presupuesto del servicio.

No conforme con lo anteriormente indicado, refiere que la empresa de mudanzas no realizó el transporte de cierta mercancía, lo cual fue comunicado el 27 de junio de 2023. Sin embargo, y así lo admite la propia parte reclamante, cuando realizaron tal reclamación y el encargado le indicó



Comunidad de Madrid

que pasaban a por ello para realizar el porte, le indicaron que no hacía falta pues lo hacían POR SU PROPIA CUENTA, es decir, con carácter previo a su queja, ya habían decidido actuar por sí mismos, rechazando totalmente la propuesta LÓGICA de esta empresa.

Además, cabe recordar a la reclamante que en ningún momento se les indicó que el seguro no cubriría los daños, más bien el encargado les informó de que, a la vista de que los daños indicados eran ínfimos (pared de vivienda de origen y puerta de vivienda de destino), en caso de que el seguro denegara la cobertura de los mismos, la empresa se haría cargo de su reparación. Respecto al plazo de reclamación de 48 horas, el mismo viene estipulado POR ESCRITO en la aceptación del presupuesto de 13 de mayo de 2023, por lo que la parte reclamante era conocedora de este hecho, siendo totalmente sorprendente su queja al respecto.

SEGUNDO: Aceptación de propuesta de indemnización e improcedencia de la reclamación de daños al televisor.

1. Esta parte se adhiere a la aceptación de indemnización total de 90€ ofrecida en su momento a la parte reclamante por el agujero de la pared de la vivienda de origen y por los daños de las puertas de la vivienda de destino. Aceptamos así mismo el desistimiento de la parte reclamante respecto a la reclamación de los daños en las paredes de la vivienda de destino y sobre la indemnización de la "falta de transporte".

2. No obstante, esta parte no puede aceptar la reparación de los daños ocasionados al televisor por los siguientes motivos:

a) Según obra en la hoja de aceptación del encargo de mudanza: "NO ESTA CUBIERTO POR NUESTRA COMPAÑIA ASEGURADORA EL NO FUNCIONAMIENTO DE CUALQUIER APARATO ELECTRONICO QUE NO VAYA ACOMPAÑADO DE DAÑO ESTRUCTURAL POR GOLPE O CAIDA." Condición que la parte reclamante aceptó al firmar el documento.

Como se observa en las imágenes adjuntas como DOCUMENTO N.º 3, la parte contraria obvia que el daño del televisor no es estructural y, de hecho, esta parte desconoce si dicho daño es anterior a la mudanza o no, menos aún, cuando el conocimiento de dicho daño por esta parte es posterior a la mudanza y fuera del plazo establecido de reclamaciones, lo cual desarrollaremos en el siguiente punto.

b) Los daños al televisor no han sido comunicados a esta empresa en el tiempo estipulado y/o pactado. Conforme consta en la documental que le fue aportada a la reclamante con carácter previo a la mudanza y tal y como se le informó POR ESCRITO (documento n.º 1 adjunto a la presente), el plazo para informar sobre posibles daños es de 48 horas desde la realización de la mudanza. Plazo que igualmente obra en el propio parte de incidencias que Vds. mismos firmaron (documento n.º 2 adjunto a la presente).

Alega la parte reclamante que dicha cláusula es nula, alegando así mismo que el correspondiente plazo para reclamar es de 7 días desde que se conoció el daño, según el art. 16 de la Ley de Contrato de seguro, reiterando en numerosas ocasiones que la cláusula de 48 horas es nula de pleno derecho.

Previamente, debemos indicar que resulta de aplicación, con carácter general, en el presente procedimiento lo dispuesto en los siguientes preceptos: el art. 1.254 del Código Civil (CC) que establece: "El contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio"; el art. 1.256 CC que dispone: "La validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes"; el art. 1.258 CC que establece: "Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado,



Comunidad de Madrid

sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley"; y el art. 1091 CC que señala: "Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos".

La parte reclamante FIRMÓ Y FUE INFORMADA por escrito, con carácter previo al porte, del plazo correspondiente para formular reclamaciones, condición establecida además por el seguro contratado, pues debemos recordar que dichas cláusulas que obran en el documento de aceptación del servicio son, así mismo, condiciones de la contratación del seguro que obra en el citado documento.

Además, el art. 77 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, establece lo siguiente respecto a la acción por pérdida o avería:

"1. La acción por pérdida o avería de los bienes objeto de la mudanza se extingue si el destinatario no manifiesta por escrito sus reservas al porteador o a sus auxiliares en el momento de la entrega o, en caso de pérdidas y averías no aparentes, dentro de los siete días siguientes al de la entrega, descontando domingos y festivos.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no se aplicará cuando el destinatario sea un consumidor y el porteador no le haya informado por escrito, de forma clara y destacada, antes de la entrega, acerca de la forma y plazos en que deberá manifestar las reservas así como de las consecuencias de su ausencia."

En el presente supuesto, y a pesar de que se les informó por escrito del plazo correspondiente, y aun aplicando el plazo más favorable para el cliente, que, en este caso, sería el plazo de 7 días hábiles establecido por el citado artículo, tampoco se habría cumplido por su parte y, menos aun cuando se les informó por escrito con anterioridad a la prestación del servicio. Recordemos que la mudanza fue finalizada el 23 de junio de 2023 y, si contamos los días hábiles transcurridos desde su fin hasta el día de su reclamación, el resultado sería de OCHO (8) días hábiles. Daños que, a juicio y entendimiento de esta parte, son visibles en el mismo momento de la entrega o, en su defecto, a lo largo del plazo indicado. Por tanto, no habiéndose informado de la incidencia en el plazo correspondiente, no procedía la indemnización de los daños alegados del televisor.

Por tanto, mantenemos que los daños referidos del televisor y de las paredes de la vivienda de destino han sido reclamados FUERA DE PLAZO. Como comprenderá, los plazos están establecidos por varias razones, y una de ellas es evitar el engaño a la empresa transportista, pues hay daños que podrían haberse provocado después de haber prestado el servicio.

Adicional a la reclamación fuera de plazo de los daños en la televisión, motivo por el que esta parte desestima la misma, la parte reclamante no han remitido ningún justificante/presupuesto de reparación de los daños ocasionados, habiendo remitido en su misiva de 5 de julio de 2023, únicamente, un vídeo del televisor.

Como podrá comprenderse, si no se remite al transportista los presupuestos de reparación o facturas de adquisición del bien a sustituir, no podría darse traslado a la aseguradora de dichas cuantías para que se tuvieran en cuenta a los efectos de determinar la indemnización. Es más, el documento aportado por la contraparte respecto del televisor, no arroja luz alguna al valor del televisor y, si lo que se desea es el valor a precio de mercado en el momento de producirse el daño o el coste de sustitución, deberían aportar una factura nueva con el coste de sustitución del mismo.

Con todo y con ello, a la vista de comunicación fuera de plazo, reiteramos, esta parte deniega la reclamación de daños del televisor.



Comunidad de Madrid

TERCERO: IMPROCEDENCIA DE LA DEVOLUCIÓN DEL DESCUENTO RECLAMADO.-

Se reclama por la parte contraria el descuento del 5% por la aceptación del presupuesto en los 5 días siguientes al envío del mismo. Pues bien, a pesar de la documental aportada por la misma, OBVIA INDICAR EN SU ESCRITO que dicho descuento fue SUPERIOR. El día 9 de mayo se le ofreció al cliente un presupuesto de 1.730,30€ (IVA INCLUIDO), el Sr. [REDACTED] conversó telefónicamente con la persona encargada de los presupuestos indicando que el presupuesto era muy alto y se le informó que, en caso de aceptación, se haría un 5% de descuento.

No obstante, como gesto comercial y a la vista de la intención de aceptar en dicho plazo de 5 días, se les ofreció un descuento del 10% del presupuesto inicial, hecho que obra en el propio presupuesto aportado por la contraparte, no procediendo por tanto un nuevo descuento al haberse ya aplicado en el presupuesto.

Resulta para esta parte un tanto sorprendente y fuera de lugar que se alegue que la respuesta a la Sra. [REDACTED] fuese "chulesca y machista", pues REALMENTE QUIEN CONTRATÓ LA MUDANZA FUE SU MARIDO, el Sr. [REDACTED] persona con la que se mantuvieron todas las comunicaciones telefónicas, así como vía mail y WhatsApp. No se trata de haber empleado un tono machista y chulesco, el cual no entendemos que la contestación dada de lugar ello, sino más bien se manifestó la realidad de la situación.

En razón de lo expuesto, a la Junta Arbitral SOLICITAMOS:

Que se tenga por presentado este escrito y sus documentos, y por evacuado el trámite requerido, y en su virtud, se dicte Laudo Arbitral en Derecho, por el que se acuerde:

1. Homologar el acuerdo consistente en la indemnización total de 90€ por los daños producidos en la pared de la vivienda de origen y las puertas de la vivienda de destino; renunciado a su vez la reclamante tanto a la reclamación de daños en las paredes de la vivienda de destino como a la indemnización por la falta de traslado de enseres.

2. Desestimar las reclamaciones de la reclamante respecto de los daños al televisor al resultar la misma fuera de plazo, y respecto del descuento del 5% al ya haberse aplicado el mismo en el precio.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

(i) Sobre la falta de legitimación: La reclamación está firmada por D. [REDACTED] y por Dña. [REDACTED], por lo que no hay falta de legitimidad alguna. La reclamación está siendo interpuesta por ambos y por ambos es firmado el documento de reclamación, como comuneros en la copropiedad de nuestros bienes desde el 3 de septiembre de 2010 en que contrajimos nupcias en régimen de sociedad de gananciales. Cuestión distinta es que solo uno pueda aparecer como reclamante en el formulario de la solicitud de arbitraje, pero la reclamación en PDF está debidamente firmada por los dos.

A mayor abundamiento, la reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo (STS 1 de febrero de 2006, y 16 de julio de 2009, citadas por la propia sentencia recurrida, y 143/2013, de 4 de marzo; 801/2012, de 4 de enero; 567/2012, de 26 de septiembre; 156/2011, de 7 de marzo, y 790/2011, de 27 de octubre, entre otras muchas), ha reconocido reiteradamente la legitimación activa de cualquier comunero para ejercitar cuantas acciones estime precisas en beneficio de la comunidad, como es esta reclamación. Igualmente, ambos firmamos esta respuesta.

Por otra parte, resulta contrario a derecho (venire contra factum proprio non valet, actuación en contra de los propios actos) haber tenido la empresa a Alicia Agüero como interlocutora en todas



Comunidad de Madrid

las reclamaciones vía telefónica y email, y ahora rechazar su legitimación activa.

(ii) Sobre la validez del plazo: omite la empresa reclamante señalar que plazo de 48h que predispusieron en nuestro contrato es contrario frontalmente al que les impone el art. 77 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, establece lo siguiente respecto a la acción por pérdida o avería (de 7 días hábiles), y que ese plazo (según el apartado 2 de ese precepto) solo aplica a los consumidores si se hubiera "INFORMADO POR ESCRITO, DE FORMA CLARA Y DESTACADA, ANTES DE LA ENTREGA"... COSA QUE NO SUCEDIÓ ya que no nos informaron del plazo de 7 días (legal si y solo si nos hubieran informado) sino de un plazo abusivo y contrario a la ley de 48h naturales. Por lo tanto, siguiendo la letra de la ley, como no se nos informó del plazo legal mínimo, no estamos sujetos a plazo para la comunicación de los daños (art. 77.2 Ley 15/2009). A mayor abundamiento, esa cláusula que nos priva de nuestros derechos como consumidores es absolutamente abusiva y, por ende, nula, lo que de nuevo lleva a la conclusión de que no hay sujeción a plazo en nuestro contrato. Tampoco existe por nuestra parte un ejercicio abusivo de derecho, pues nótese que comunicamos el daño en 8 días.

(iii) Sobre la ausencia de facturas. No es preciso que nosotros aportemos facturas para la indemnización del daño, en primer lugar, porque si lo va a cubrir el seguro podrá mandar un perito o reparador que lo haga (nosotros no hemos reparado los daños por lo que pueden venir a verificarlo y repararlos cuando deseen, salvo el daño de la tv, todos los vieron, los portadores y el comercial -que saben que la casa y la puerta estaban recién pintadas-, y todos siguen presentes, aportamos fotos).

En relación con los daños en la casa de [REDACTED] (la de partida), el arrendador nos descontó 500€ de la fianza por el daño de la pared y otros causados por nosotros, por este motivo no tenemos factura tampoco.

Respecto a la TV, nosotros pedimos la restitución in natura o por equivalente, si encuentran una televisión como la dañada (como decimos en el escrito de reclamación) de antigüedad no inferior y en perfecto estado de funcionamiento, nos damos por resarcidos con la entrega de dicha televisión; de lo contrario, solicitamos, naturalmente, el coste de reposición. Nosotros la hemos encontrado por 425€ como precio más bajo, si la empresa reclamada la encuentran más barata, la pueden comprar y entregárnosla (como dijimos) o indemnizarnos por ese precio, probando suficientemente dónde se puede comprar a ese precio menor, con gastos de envío. Respecto al daño, por el sistema del formulario no se puede adjuntar el video que enviamos en el momento de desembalarla a la empresa, si nos dan un email lo podemos enviar. En todo caso, la TV está en el mismo lugar en que la descargaron, así que, si desean realizar cualquier prueba pericial para determinar la causa del daño, su antigüedad, etc., la ponemos a su disposición.

(iv) Sobre el supuesto descuento, el descuento no fue una modificación de la cláusula del contrato de descuento del 5%, fue una bajada de precio para ajustarlo a otros presupuestos de la competencia y que así contratáramos a la empresa reclamada y no a otra (como debimos haber hecho). Por lo que la información precontractual remitida por email sobre el descuento en aquellas mudanzas por valor de más de 1000€ que se acepten en 5 días no queda en absoluto desvirtuado porque nos enviaran un segundo presupuesto para retenernos, especialmente cuando nada se informó en absoluto (y por ello, no lo prueban de contrario) de que renunciáramos a ese descuento informado (art. 61 TRLGDCU).

En consecuencia, rechazamos las pretensiones de la empresa reclamada, y solicitamos que se dicte laudo en derecho.

Asimismo, nos reafirmamos en nuestra reclamación:



Comunidad de Madrid

- 90€ en concepto de daños ocasionados en la pared de la casa [REDACTED] y en la puerta de la casa de [REDACTED], aceptando la valoración y ofrecimiento de la empresa reclamada (a cambio de renunciar a otros daños como la falta de transporte de diversos enseres);
- 425€ en concepto de coste de reposición de la TV AU7105 Crystal UHD 138 cm 55" 4K Smart TV (2021), adquirida en noviembre de 2022, cuyo valor actual de mercado se sitúa en 425€
[https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

o Subsidiariamente a lo anterior, resarcimiento in natura, esto es, la entrega una TV AU7105 Crystal UHD 138 cm 55" 4K Smart TV (2021) en perfecto estado y con una antigüedad no superior a noviembre de 2022.

o- 78€ en concepto del descuento promocional ofrecido.

En suma, reclamamos una cantidad total de 593€ más los intereses legales desde el laudo estimatorio, en su caso, y hasta su ingreso (art. 1108 CC).

La **empresa reclamada** contesta por escrito alegando:

ÚNICA.- Esta parte se REAFIRMA Y REITERA en las alegaciones de su escrito de 4 de septiembre de 2023, si bien, a la vista de las nuevas alegaciones de contrario, se desea recalcar nuevamente los siguientes puntos:

☐ Respecto a los daños producidos en la pared de la vivienda de origen y las puertas de la vivienda de destino, reiteramos nuestro ofrecimiento de 90€ de indemnización, aceptados por la reclamante y renunciado a su vez ésta última tanto a la reclamación de daños en las paredes de la vivienda de destino como a la indemnización por la falta de traslado de enseres.

☐ La reclamación de los daños a la televisión, reiteramos y recalcamos, no se realizaron dentro del plazo establecido y ello es sobradamente conocido por la parte contraria a la vista de la documental que ésta misma firmó. Reiteramos que los plazos están establecidos y pactados por varias razones, y una de ellas es evitar el engaño a la empresa transportista, pues hay daños que podrían haberse provocado después de haber prestado el servicio.

☐ Respecto al descuento del 5% por la aceptación en 5 días, se aplicó AVISANDO a D. [REDACTED] que, como gesto comercial, se le aplicaba un 5% más, es decir, UN TOTAL DEL 10% DE DESCUENTO, siendo así un 5% por atención comercial y un 5% por la por la aceptación del presupuesto en los 5 días siguientes al envío del mismo. Reiteramos, hecho comunicado y SOBRADAMENTE CONOCIDO POR LA PARTE RECLAMANTE.

☐ Sorprende a esta parte la reclamación de dicho descuento, más aún cuando en NINGÚN MOMENTO FUE RECLAMADO EL MISMO ni hubo queja alguna por su parte tras el abono del presupuesto. es más, en la documental aportada (correo de la contraparte de 13 de mayo de 2023 a las 11:09), se la ve AGRADECIDA por tal descuento. Es lógico y cualquier persona entendería que, de no haberse aplicado el descuento como la parte contraria indica, se habría solicitado al momento previo del pago del presupuesto. Con ello queda evidenciada la mala fe con la que se actúa de contrario.

En razón de lo expuesto, a la Junta Arbitral SOLICITAMOS:

Que se tenga por presentado este escrito y sus documentos, y por evacuado el trámite requerido, y en su virtud, se dicte Laudo Arbitral en Derecho, por el que se acuerde:



Comunidad de Madrid

1. Homologar el acuerdo consistente en la indemnización total de 90€ por los daños producidos en la pared de la vivienda de origen y las puertas de la vivienda de destino; renunciado a su vez la reclamante tanto a la reclamación de daños en las paredes de la vivienda de destino como a la indemnización por la falta de traslado de enseres.

2. Desestimar las reclamaciones de la reclamante respecto de los daños al televisor al resultar la misma fuera de plazo, y respecto del descuento del 5% al ya haberse aplicado el mismo en el precio.

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** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y las pretensiones. Adjunta documentación y vídeo, de los que se da traslado a la empresa reclamada.

La **empresa reclamada** contesta por escrito manifestando que reafirma y reitera en sus alegaciones formuladas el 4 de septiembre de 2023 y el 4 de octubre de 2023,

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante:

- Respecto a los daños producidos en la pared de la vivienda de origen y en las puertas de la vivienda de destino, ambas partes están de acuerdo en la cuantificación de la indemnización, por lo que la empresa deberá abonar a la reclamante la cantidad de **90 €**.

- Una vez examinado el presupuesto de fecha 9 de mayo de 2023 con número 14807-I, se comprueba que el mismo detalla de forma pormenorizada y precisa todos los elementos relativos a los bienes objeto de la mudanza, material, condiciones de carga y personal, así como la aplicación de un 10% de descuento en atención al cliente y el precio final del servicio a prestar y su correspondiente IVA. Por tanto, este documento y acuerdo aceptado por ambas partes constituye el marco contractual y excluye anteriores ofertas comerciales y/o solicitudes del cliente. En consecuencia, se desestima el descuento reclamado del 5% por la aceptación del presupuesto en los 5 días siguientes al envío del mismo.

NO ENTRAR A CONOCER de la declaración de nulidad de la cláusula contractual sobre el plazo de 48 horas naturales para comunicar daños desde la finalización de la mudanza, "por constituir una cláusula abusiva de conformidad con el art. 86.2 TRLGDCU en relación con los arts. 77.2 Ley del contrato de transporte de mercancías y art. 16 Ley Contrato de seguro, debiendo tenerse por no puesta", al considerar que el órgano arbitral carece de competencia para declarar nula de pleno derecho una estipulación contractual como se pretende por la reclamante en base a una interpretación legislativa que forma parte de las atribuciones de los órganos jurisdiccionales, quedando expedita la vía judicial para solicitar dicha declaración y las consecuencias inherentes de la nulidad que en su caso se acordara.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.