



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13723.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de mayo 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL DE APAREJADORES Y ARQUITECTOS TÉCNICOS 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: que, según alega el reclamante, contratamos con [REDACTED] la instalación de 2 ventanas en 2 habitaciones y la instalación del mirador del dormitorio principal de nuestro domicilio. Financiamos una parte y el resto se tiene que pagar en 3 pagos. La instalación comienza el 16 de mayo de 2023. Antes de esa fecha ya he realizado 2 pagos según consta en el contrato y financiado 4000€. El día 10-05-23 recibimos un correo electrónico del departamento de cobros reclamando para el último pago una cantidad superior a lo firmado. Respondo al correo diciendo que hay un error en la cifra y adjunto el contrato que firmé. El día 11-05-23 recibimos otro correo electrónico insistiendo de nuevo en el pago de una cantidad superior a lo firmado en el contrato. Respondo al correo de nuevo diciendo que están equivocados. Contestan insistiendo de nuevo y justifican diciendo que esa cantidad superior es por la gestión (en ningún caso aparece nada en el contrato). Vuelvo a responder al correo electrónico diciendo entre otras cosas que me envíen el documento donde se menciona que la gestión la cobran, cosa que no hacen. El día 12-05-23 recibo un correo donde se retractan. El día 16-05-23 comienza la instalación que no se termina en ese día, instalan los laterales del mirador de dormitorio principal cambiados el izquierdo en el lado derecho y viceversa. El día 17-05-23 cuando vuelven se les dice que están mal instalados los laterales, cosa que en principio niegan pero que se demuestra con los planos del contrato. No les sienta muy bien y tienen que repetir el trabajo. Ese mismo día por la tarde dicen que las mosquiteras del mirador vienen cortas de fábrica y se van, quedan en venir el día 19-05-2023 y ese día no aparecen. El día 21-05-23 llueve y nos entra agua por el mirador desde la caja de la cinta del tirador de la persiana. Llamamos a los instaladores y la primera contestación que tenemos es que hasta que no estén las mosquiteras no van a volver. El día 22-05-23 escribo un correo al comercial de [REDACTED] incluyendo un vídeo con la entrada de agua que tenemos. Cuando vuelven los instaladores aplican silicona en la caja del tirador de la persiana. Tienen que venir varias veces porque nos sigue entrando agua y mis vecinos tienen goteras. El día 28-05-23, que sigue lloviendo, se me ocurre con un móvil, un palo selfie y estirando el brazo asomándome por las ventanas de mirador grabar imágenes y veo que toda la parte superior del mirador está sin sellar. Lo más grave es que el día 17-05-2023 cuando llegué de trabajar les pregunté a los operarios que si habían sellado arriba y [REDACTED] dijo que sí. Envío por WhatsApp uno de los vídeos que grabo a [REDACTED] (responsable de los instaladores). Adjunto por WhatsApp una foto de una hoja escrita por mí a

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

mano diciendo lo que está mal y que quiero una reunión con él, con el comercial y con algún responsable de [REDACTED]. El día 29-05-23 vienen y en teoría sellan. Pero los huecos que dejaron son tan grandes que la silicona no se sujeta y vuelvo a tener goteras. Tienen que venir varias veces más para "sellar". También pido a [REDACTED] (el comercial) una reunión con él, el instalador y algún responsable de [REDACTED]. En ningún caso tengo esa reunión. Dan el trabajo por finalizado y empiezan a llamar para pedir el último pago, cosa que hasta que no tenga una reunión con un responsable no quiero hacer, [REDACTED] es una de las personas que llama y le vuelvo a insistir reunión con un responsable, porque adicionalmente tengo cosas que no están bien hechas, por ejemplo en las 2 ventanas de las habitaciones que son iguales, las mosquiteras están puestas en posiciones diferentes, tengo filos cortantes, junquillos abollados, ventanas que no abren bien, etc., El día 04-07-23 viene a mi domicilio [REDACTED] (director de operaciones) queda con nosotros en solucionar lo que está mal ya después de las vacaciones. La segunda semana de agosto vienen unos operarios para básicamente cambiar los junquillos abollados y poco más, conseguimos que al menos nos ajusten una ventana y nos pongan las mosquiteras en la misma posición. Realizamos el último pago. En septiembre volvió a llover, vuelvo a tener entrada de agua. El 07-09-23 aviso por correo electrónico de que nos sigue entrando agua, se nos ha levantado la tarima flotante, tardan una semana exacta en venir (de jueves a jueves). Vienen 2 operarios sin medida de seguridad ninguna, uno agarra a otro por el cinturón y este se asoma por fuera para "sellar" (estoy en un noveno y lo último que quiero es un accidente fatal), como no pueden ver lo que hacen, no se sella y al día siguiente sigo teniendo entrada de agua. Desmontan la caja de la cinta del central lado derecho para ver si el agua entra por ahí y vemos que en esa zona no han aplicado ningún aislante térmico/acústico como si hicieron cuando instalaron el mirador del salón el año 2022. Me presento en sus instalaciones y vuelven en 2 días a sellar. Todavía no han avisado a su seguro para que me vean la tarima dañada. Solicita que acaben de una vez el trabajo correctamente y si tienen que poner un voladizo adicional, tejadillo, etc., que lo pongan. Que den parte al seguro o contraten un carpintero que nos arregle la tarima flotante que se ha levantado como consecuencia de la entrada de agua. Que apliquen el aislante donde está hueco. Cuantía reclamada 5.000 euros.

La parte reclamante añade que [REDACTED] director de operaciones de [REDACTED] se pone en contacto conmigo, para darnos una solución, desmontar e instalar correctamente de nuevo el mirador del dormitorio objeto de mi reclamación. El 30-10-2023 viene un equipo de instaladores y comienza a desmontar el mirador. Se instala un tejadillo (una de las cosas que solicité en la reclamación). Se aplica aislante térmico/acústico donde no se aplicó en la instalación original. El 31-10-2023 siguen con la instalación. Viene el perito del seguro ([REDACTED]) de [REDACTED] para ver los daños reclamados en la tarima, al día de hoy no he recibido ninguna notificación de [REDACTED]. El 01-11-2023 es festivo. El 02-11-2023 se finaliza la instalación del mirador. Adjunto la factura y contrato que me solicitan, adjunto la reclamación previa puesta, según me solicitan ustedes. Solicita que agilicen con [REDACTED] para que se me reparen los daños ocasionados en la tarima flotante del dormitorio.

La parte reclamada alega que, respecto a las humedades causadas por la instalación del mirador de la habitación, venimos a indicar que, tras reparación e instalación de la ventana, [REDACTED] S.L.U procedió a dar parte al seguro para un arreglo y reemplazo de la tarima dañada. Por ello, se pidió a [REDACTED] el envío de fotos, así como de detalles sobre la tarima instalada, pues [REDACTED] asume totalmente los daños causados y está gestionando el arreglo de la misma. A estos efectos, indicar que [REDACTED] solicitó un presupuesto a [REDACTED] para proceder a dicho arreglo, el cual recibimos en fecha 14 de marzo del presente año por un importe de OCHOCIENTOS QUINCE EUROS CON CINCUENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (815,54 €), más IVA. Adjuntamos como Documento nº 1 presupuesto enviado por la mercantil [REDACTED] de fecha 14 de marzo de 2024. Siendo [REDACTED] una empresa asegurada, y asumiendo el origen de las humedades, así como los daños ocasionados por la instalación, nos pusimos en contacto con nuestro seguro, Allianz, el cual nos adjuntó el peritaje en fecha 15 de Abril de 2024, solicitándonos la documentación necesaria para



Comunidad de Madrid

realizar el pago al perjudicado, [REDACTED] pues el propio cliente no puede ponerse en contacto con un seguro propio sino que ha de ser la empresa, [REDACTED], quien lo realice por su parte. Adjuntamos como Documento nº 2 correo de contestación del seguro [REDACTED] de fecha 15 de abril de 2024. Por ello, volvemos a indicar al presente organismo que [REDACTED] gestionó en cada momento la reclamación de su cliente, pues, en primer lugar, procedió al arreglo del mirador, teniendo que eliminar la existencia de las filtraciones que ocasionaron los daños en la tarima. En segundo lugar, se pusieron en contacto con una empresa de instalación de tarimas para obtener un presupuesto a la vez de ponerse en contacto con su seguro para realizar el abono al perjudicado. De ninguna manera se desatendió a [REDACTED] [REDACTED], si no que [REDACTED] asumió su responsabilidad desde el primer momento, asegurando la reparación al cliente, a su propio coste. Ahora bien, tras conseguir una respuesta por parte del seguro, volvimos a ponernos en contacto con el cliente, el cual contestó que únicamente quería la indemnización por parte del seguro y que no estaba interesado en que le arreglemos la tarima. Por todo ello, entendemos que la reclamación interpuesta por [REDACTED] [REDACTED] ha perdido su interés, pues gestionamos la indemnización a través del seguro comunicándoselo al cliente, junto con la propuesta de arreglo de la tarima, hecho ante lo cual se negó, pues ya no tenía interés en la reparación de los daños ocasionados.

La parte reclamante manifiesta en correo de fecha 21 de abril de 2024 después de interponer la reclamación, la semana del 30 de octubre 2023 al 02 de noviembre 2023 [REDACTED] envía a mi domicilio unos operarios que desmontan y montan por completo el mirador del dormitorio, por él que entraba agua, instalan aislante térmico y acústico donde no se aplicó en la primera instalación. Unas semanas después volvió a llover y entró agua de nuevo (menos que antes), avisé a [REDACTED] y vino otro operario, subimos a la azotea del edificio por donde se ve una esquina del exterior del mirador, este operario realiza unas fotos, desde esa zona no hay manera de llegar al mirador y nos comenta que la única posibilidad es con una plataforma elevadora sellar desde el exterior. -En enero 2024 con una plataforma elevadora sellan el mirador desde fuera. - Esta pasada Semana Santa llovió bastante y nos ha vuelto a entrar agua. También ha venido el perito del seguro de [REDACTED] para evaluar los daños en la tarima. Tal y como dicen en el tercer párrafo de la notificación recibida quiero poner fin al conflicto.

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.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistos los repetidos defectos sin solución reconocidos por la empresa reclamada en sus manifestaciones, aceptamos **el importe de 5.000 euros**, solicitado por la reclamante, ante la falta de instalación, resultando defectuosa, y no cumpliendo con los fines para los que fue contratado, así como los daños ocasionados, que **la empresa reclamada deberá abonar al reclamante**.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 28 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]