



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13892.8/2023

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 la parte reclamante, con fecha 2/3/2023 instalaron 5 ventanas en mi domicilio, siendo una de ellas (la de la cocina) más pequeña de lo contratado (970x1270). En concreto, es 2cm más pequeña de alto y 2cm más pequeña de ancho. Como consecuencia de esto, la ventana quedó con mucha holgura y no consiguieron nivelarla bien, quedando desplomada por arriba, por lo que se abre sola (no se mantiene en un punto fijo). La explicación de [REDACTED] fue que debe tener esa holgura para poder echar la espuma, sin embargo, en las otras 4 ventanas se corresponde el tamaño con el que figura en el contrato, quedando las ventanas completamente ajustadas al hueco, por lo que no estoy conforme con dicha explicación. Por todo lo dicho, considero que la ventana no cumple con el tamaño contratado y pagado. Por otro lado, tanto la ventana de la cocina como la del baño, tienen las juntas rotas, así como arañazos y otros desperfectos. En un principio, accedieron a cambiar ambas ventanas, pero después nos dijeron que las juntas se podían cambiar de forma manual sin tener que cambiar la ventana (pero el proceso original es con una máquina). Esta solución no nos satisface porque no queremos un producto reparado, sino nuevo. Además, nos han reparado desperfectos en otras ventanas y no hemos quedado contentas. Debido a los múltiples defectos que han tenido que reparar, la instalación se ha dado por finalizada 5 meses más tarde de su inicio, el 11/8/2023. No obstante, no se ha solucionado el problema de habernos instalado una ventana más pequeña ni se han compensado los desperfectos de ambas ventanas. Solicita que nos cambien la ventana de la cocina y nos instalen una del tamaño que figura en el contrato (970x1270). De no ser así, solicitamos el abono completo de esta ventana. Respecto a la ventana del baño, no aceptamos ni la reparación manual de los desperfectos ni el cambio por una ventana nueva porque no estamos dispuestas a más obras, ya que nos han cambiado 3 veces las ventanas y siempre ha habido nuevas incidencias, además del tiempo y la incomodidad que supone. Por ello, solicitamos que nos indemnicen económicamente por los desperfectos de la ventana del baño. Cuantía reclamada 783,00 €.

La parte reclamada alega que en lo referente a que las medidas de la ventana de la cocina difieren de las medidas contratadas. "Con fecha 2/3/2023 instalaron 5 ventanas en mi domicilio, siendo una de ellas (la de la cocina) más pequeña de lo contratado (970x1270). En concreto, es 2cm más pequeña de alto y 2cm más pequeña de ancho. Como consecuencia de esto, la ventana

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

quedó con mucha holgura y no consiguieron nivelarla bien, quedando desplomada por arriba, por lo que se abre sola (no se mantiene en un punto fijo). La explicación de [REDACTED] fue que debe tener esa holgura para poder echar la espuma, sin embargo, en las otras 4 ventanas se corresponde el tamaño con el que figura en el contrato, quedando las ventanas completamente ajustadas al hueco, por lo que no estoy conforme con dicha explicación. Por todo lo dicho, considero que la ventana no cumple con el tamaño contratado y pagado." En este sentido se hace preciso indicar brevemente el método de trabajo empleado por [REDACTED] en esta obra, así como en el resto de esta índole. Cuando el cliente contacta con la empresa, se acuerda una fecha y hora y el comercial acude a la vivienda a medir las ventanas que se quieren cambiar, con las que se hace el presupuesto posterior (nunca se miden los huecos a no ser que sea obra nueva, sino las ventanas que quieren cambiarse). Una vez aceptado por el cliente, acude un jefe de obra a hacer la medición que va a ir a fábrica para hacer las ventanas, explicándoles que existe la posibilidad de que, por cuestiones técnicas, puede ser necesario hacer una adaptación en la instalación de las obras. Esto puede deberse, entre otros motivos, a que las carpinterías nuevas no son exactamente como las anteriores instaladas por el cliente y la espuma que insonoriza, aísla e impermeabiliza las juntas de las ventanas necesita cierto espacio de expansión. En caso concreto, las ventanas contratadas de la cocina van encajadas en una pared que tiene azulejos, mientras que el resto de ventanas contratadas están encajadas directamente en paredes que son de yeso, por tanto, fue preciso ajustar y adaptar la hoja y el marco en el hueco existente con un mayor margen en aras a evitar dañar los azulejos, es decir, por una cuestión técnica. A consecuencia de ello, la ventana de la cocina contratada está adaptada 10mm más pequeña en cada lado para poder recibirla en el hueco existente en la vivienda y poder aplicar el aislante necesario para la correcta instalación, lo que es apenas perceptible a la vista estando a medio metro de la misma, siendo la misma plenamente funcional. A pesar de lo anterior, y haciendo un esfuerzo por empatizar con el cliente, se le propusieron varias soluciones alternativas: 1. cambiar las gomas de los cercos, 2. cambiar el cerco por uno nuevo, desmontando la ventana actual y montando la ventana de nuevo, 3. ofrecer un descuento del 20% del coste de esa ventana en particular, pese a que la misma, recordamos, es plenamente funcional, no habiendo aceptado ninguna de estas tres propuestas, a sabiendas de las razones técnicas expuestas. Por último, indicar, que las ocasiones en las que la empresa ha acudido al domicilio para poner los pernios que solucionarían el problema que se describe de contrario en la ventana de la cocina, no nos dejaron instalarlos, argumentando que querían una ventana nueva con la medida contratada, extremo que, de materializarse, volveríamos a estar con el mismo problema, ya que no pueden conseguirse dichas medidas.

En lo referente a que la ventana de la cocina y la del baño tienen rotas las juntas, tienen araños y tienen desperfectos. "Por otro lado, tanto la ventana de la cocina como la del baño, tienen las juntas rotas, así como araños y otros desperfectos. En un principio, accedieron a cambiar ambas ventanas, pero después nos dijeron que las juntas se podían cambiar de forma manual sin tener que cambiar la ventana (pero el proceso original es con una máquina). Esta solución no nos satisface porque no queremos un producto reparado, sino nuevo. Además, nos han reparado desperfectos en otras ventanas y no hemos quedado contentas. Debido a los múltiples defectos que han tenido que reparar, la instalación se ha dado por finalizada 5 meses más tarde de su inicio, el 11/8/2023. No obstante, no se ha solucionado el problema de habernos instalado una ventana más pequeña ni se han compensado los desperfectos de ambas ventanas." En este sentido indicar que [REDACTED] siempre ha estado en contacto con el cliente, si bien en varios correos [REDACTED] solicita por favor que se decidan para solucionar la incidencia presentada cuanto antes. De ahí la dilación en el tiempo para la finalización de la obra. No obstante, tal y como reconoce en la reclamación, la parte contraria no están dispuesta a que revisemos la obra ni a realizar ningún tipo de revisión y/o reparación, por tanto, más no podemos hacer, salvo que cambien de opinión y nos permitan ejecutar la garantía contractual que disponen. En lo relativo a las pretensiones del solicitante. "Exigimos que nos cambien la ventana de la cocina y nos instalen una del tamaño que figura en el contrato (970x1270). De no ser así, solicitamos el abono completo de esta ventana. Respecto a la ventana del baño, no aceptamos ni la reparación manual de los desperfectos ni el cambio por una ventana nueva porque no estamos



Comunidad de Madrid

dispuestas a más obras, ya que nos han cambiado 3 veces las ventanas y siempre ha habido nuevas incidencias, además del tiempo y la incomodidad” Hay una ventana instalada 10 mm más pequeña por cuestiones técnicas, con lo cual el material está instalado en el domicilio y no procede, en ningún caso, un descuento del 100%. La cliente se agarra a una cuestión técnica aplicada de manera necesaria pese a que las ventanas son plenamente funcionales, para que se le devuelva la totalidad de la partida, lo cual es inadmisibile, rozando la mala fe contractual. Se aporta como Documento nº 1 bloque de correos intercambiados con la reclamante que evidencian los puntos expresados.

La parte reclamada manifiesta que respecto a “exigimos que nos cambien la ventana de la cocina y nos instalen una del tamaño que figura en el contrato (970x1270). de no ser así, solicitamos el abono completo de esta ventana.” A este respecto, venimos a aclarar que, tal como se indicó a [REDACTED], la ventana contratada con las medidas reflejadas en el contrato, pos.3 (Ancho: 970 – Alto: 1.270), no puede ser instalada debido a la fachada del domicilio del cliente, pues para poder instalarla, es necesario un espacio mínimo para poder aplicar las espumas aislantes correspondientes. En total, la diferencia de medida asciende a 1,5 cm (7.5 mm por cada lado), con respecto al contrato firmado por ambas partes y aportado de contrario. Dicha diferencia se comentó a [REDACTED], proponiéndole un descuento de 250,00 euros en la instalación realizada, de conformidad con la diferencia de medidas respecto a la contratada. Tras aceptación del acuerdo, decidió finalmente rechazarlo, requiriendo el reembolso total de la ventana instalada, pretendiendo por tanto quedarse con la ventana, así como con el coste íntegro de la misma, extremo que obviamente [REDACTED] no puede aceptar de ninguna manera. Además, hemos de añadir que [REDACTED] propuso a [REDACTED] el cambio de la ventana, garantizándole una estanqueidad y aislamiento total (siempre con las medidas anteriormente indicadas pues no había posibilidad de fabricar cualquier ventana más grande que la existente) así como poner la chapa del poyete de la ventana. En cada personación de la empresa en su domicilio, se negó para la realización de los trabajos, pidiendo, o bien un reembolso total de la ventana, o bien la instalación de una ventana más grande de 15 mm. “Respecto a la ventana del baño, no aceptamos ni la reparación manual de los desperfectos ni el cambio por una ventana nueva porque no estamos dispuestas a más obras, ya que nos han cambiado 3 veces las ventanas y siempre ha habido nuevas incidencias, además del tiempo y la incomodidad que supone.” “solicitamos que nos indemnicen económicamente por los desperfectos de la ventana del baño”. Respecto a la ventana del baño, pos. 4 del contrato adjuntado, [REDACTED] intentó en varias ocasiones acordar con el cliente el arreglo de los desperfectos alegados, indicándole que disponía de una garantía de por vida en las instalaciones realizadas, de conformidad con su clausula recogido en el contrato firmado por ambas partes “La garantía solo se hará efectiva cuando se haya realizado el 100% del pago de la instalación y presentando todas las facturas correspondientes.” Por ello, lo que no puede pretender ahora el cliente es un reembolso sobre un producto instalado, negándose a que la empresa se persone en su domicilio cuando dispone de una garantía de por vida ofrecida por [REDACTED] sobre toda la instalación realizada. Además, cuando se ofreció a [REDACTED] a revisar la ventana y cambiar las juntas defectuosas manualmente, nos comentó que la única solución viable para ella sería el reemplazo y cambio íntegro de la ventana, suponiendo para [REDACTED] duplicar sus gastos, teniendo que pagar el coste de una segunda ventana, nueva, pudiendo simplemente cambiar las juntas defectuosas de la primera, sin coste adicional para el cliente. Por todo lo anterior, [REDACTED] entiende que no ha lugar al pago de cualquier indemnización respecto a los desperfectos alegados por el cliente, pues se tratan de desperfectos subsanables, los cuales la empresa propuso arreglar cuanto antes, habiéndose personado en su domicilio en varias ocasiones. En todo caso, [REDACTED] se negó, sin contar nunca con la garantía de por vida que ofrece la empresa. Respecto a la ventana de la cocina, se propuso al cliente un descuento de 250,00 € en compensación de la diferencia de medida de 15 mm existente entre la ventana contratada y la fabricada e instalada por la empresa. Sin embargo, este acuerdo tampoco resultó suficiente para el cliente, el cual solicita ahora el reembolso de la totalidad del importe de la ventana, quedándose con la misma.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que la siguiente afirmación por parte de [REDACTED] es falsa: «Una vez aceptado por el cliente, acude un jefe de obra a hacer la medición que va a ir a fábrica para hacer las ventanas, explicándoles que existe la posibilidad de que, por cuestiones técnicas, puede ser necesario hacer una adaptación en la instalación de las obras.». En ningún momento se nos informó de esta cuestión ni consta en el contrato esa posibilidad. De hecho, el haberla fabricado más pequeña de lo necesario, y haberla fijado inicialmente con espuma, ha implicado que la ventana no se pudiera nivelar correctamente y esté desplomada, haciendo que se abra sola por la gravedad. Un problema que aún no ha sido resuelto. Respecto a esta explicación: «En caso concreto, las ventanas contratadas de la cocina van encajadas en una pared que tiene azulejos, mientras que el resto de ventanas contratadas están encajadas directamente en paredes que son de yeso, por tanto, fue preciso ajustar y adaptar la hoja y el marco en el hueco existente con un mayor margen en aras a evitar dañar los azulejos, es decir, por una cuestión técnica.» No es cierto que sea la única ventana con azulejos que instalaron. La ventana del baño también tiene azulejos y se ajusta perfectamente a las medidas que constan en el contrato. No fueron necesarios esos supuestos 2cm por cada lado que han reducido en la ventana de la cocina. Por lo tanto, la explicación aportada no tiene sentido. Por otra parte, poner la ventana en ningún caso puede dañar los azulejos, eso solo puede ocurrir al quitar la ventana vieja, tal y como nos informaron y nos avisaron de que si eso sucedía deberíamos correr con los gastos de los azulejos de repuesto. Respecto a las soluciones propuestas por [REDACTED]: «A pesar de lo anterior, y haciendo un esfuerzo por empatizar con el cliente, se le propusieron varias soluciones alternativas: 1. cambiar las gomas de los cercos, 2. cambiar el cerco por uno nuevo, desmontando la ventana actual y montando la ventana de nuevo, 3. ofrecer un descuento del 20% del coste de esa ventana en particular, pese a que la misma, recordamos, es plenamente funcional, no habiendo aceptado ninguna de estas tres propuestas, a sabiendas de las razones técnicas expuestas.» No tienen nada que ver con el hecho de que la ventana que han instalado es más pequeña que la contratada. Sus soluciones son debidas a defectos detectados en la fabricación de las ventanas, como gomas rotas, marco rallado y desplome de la ventana. El descuento del 20% propuesto no fue sobre el coste de la ventana, sino del coste del material, cosa que nos satisface puesto que lo que queremos es lo que hemos contratado y sin defectos de fabricación ni de instalación, como el desplome, que hace que la ventana no sea funcional, como ellos afirman. En lo referente a la solicitud de un cambio de ventana con las medidas contratadas o el abono de la misma. A lo que contestan lo siguiente: «Hay una ventana instalada 10 mm más pequeña por cuestiones técnicas, con lo cual el material está instalado en el domicilio y no procede, en ningún caso, un descuento del 100%. La cliente se agarra a una cuestión técnica aplicada de manera necesaria pese a que las ventanas son plenamente funcionales, para que se le devuelva la totalidad de la partida, lo cual es inadmisibles, rozando la mala fe contractual.» Son ellos los que demuestran mala fe contractual al negarse a cumplir el contrato y aportando alegaciones que no se sostienen y que a todas luces son falsas. Respecto a la no procedencia de la devolución del 100% del importe por estar el material instalado, pido el 100% porque lo que no puedo aceptar es que sea la empresa la que no cumple el contrato y, sin embargo, aleguen que la solución no les parece bien porque pierden ellos dinero, haciéndome pagar a mí su error y teniendo que perder yo dinero al tener que contratar a otra empresa para que me cambie la ventana y solucionar así el problema del desplome y de las gomas defectuosas. Por todo lo expresado, manifestamos no estar de acuerdo con las alegaciones aportadas por la empresa [REDACTED]

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**:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistas las manifestaciones realizadas por las partes y, teniendo en cuenta que, tal como reconoce la empresa reclamada, existiendo en la instalación realizada por la empresa, respecto a la ventana de la cocina, una diferencia de medidas respecto a la contratada, se reconoce la indemnización propuesta por la reclamada consistente en un descuento de 250,00 euros, añadiendo por la reparación de la ventana del baño 150 euros, **total 400 euros a indemnizar al reclamante por la empresa reclamada**, siendo por cuanta del reclamante cuantas reparaciones tengan que llevarse a cabo, en su caso, con relación a los productos o bienes objeto de reclamación.

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 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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: