

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13938.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

██████████, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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:

Quando yo alquilé el piso, en las fotos de este contaba con un frigorífico con congelador, y un congelador aparte, motivo por el cual decidí alquilar una habitación en ese piso (seríamos cuatro habitaciones para 2 frigoríficos). Nada más llegar, veo que el piso lo han entregado sin haberlo ni revisado, había hasta loza sin fregar en la cocina. Decido cocinar ese día y empieza a salir humo negro de los fuegos de la cocina. Había tantísima suciedad que, si encendías los fuegos, empezaba a quemarse la grasa y el polvo, por lo cual estuve dos días teniendo que pedir comida a domicilio ya que el horno y microondas tampoco se podía usar por la misma razón, simplemente mandaron a limpiar a alguien que estuvo desde las 12 de la mañana hasta las 9 de la noche fregando la cocina. Unos días después, compruebo que el congelador no funciona, lo hablo con mi gestora de [REDACTED] y me dicen que está apagado para ahorrar luz ya que cuando entré estaba yo sola. Me dijeron que cuando llegaran mis compañeras lo pondrían. Pasó como un mes y medio y estamos las 4 ya alojadas, hablo de nuevo a [REDACTED] y me dicen que pasarán a verlo los técnicos. Tras no recibir noticias, hablo de nuevo y me responden que el congelador es tan antiguo que no encuentran válvulas para su reparación. A los días me dicen que la casera no quiere cambiarlo, que nos sugiere usarlo de armario. Actualmente llevo alojada desde el 2 de Julio y aun seguimos con el congelador sin funcionar. Tengo que aclarar, que una vez se dieron cuenta que no funcionaba, cambiaron el anuncio del piso, aclarando en el mismo que solo funcionaba el frigorífico. A día de hoy, estamos en el mes de Octubre y pregunto de nuevo y solo me llegan excusas, esta vez, que la casera está fuera de Madrid y no ha podido contestar. Llevo ya cuatro meses alojada sin el congelador.

Hoy mandan a un fontanero y un auxiliar de [REDACTED] a arreglar los radiadores que han visto que tampoco funcionan. Nuestra sorpresa al llegar a casa, que vemos todo patas arriba, cosas en sitios que ni estaban, en mi habitación, todo alrededor de los radiadores lleno de escombros, mi alfombra y cosas de alrededor llenas de polvo y manchas negras, una caja mía de zapatillas abierta, mis colonias cambiadas de sitio como si se hubieran echado, encima de mi cajonera libros y juegos tirados (que estaban en una estantería). ¿Para mi sorpresa que me encuentro? Una bolsa de pan encima de la cajonera, es decir, se han puesto a comer en mi habitación.



Comunidad de Madrid

También, algunas piezas de los radiadores por el suelo. En el baño igual, la alfombra y mis toallas en el lavabo, escombros por el suelo, el váter negro (el cual, aun tirando de la cadena, no se ha quitado). A este documento, adjunto foto de todo, tanto de correos con la conversación con mi gestora sobre el congelador, como fotos de la casa como nos la hemos encontrado. El coste de mi habitación es de 595€ más gastos (50€), el cual hemos tenido que ir pidiendo hasta cosas básicas que vienen en el contrato y que ni se habían fijado, porque alquilan los pisos sin hacer comprobaciones previas.

Reclamo principalmente la sustitución del congelador que ya estaba roto antes de llegar. Una indemnización por los daños causados, ya que, yo he pagado todos los meses mi mensualidad cuando ellos no han cumplido su parte del contrato. Una supervisión de la empresa a la que tienen contratados sus servicios de fontanería.

Presento pantallazos de los mensajes que me enviaban poniéndome excusas sobre el congelador durante este mes. Y por otra parte, foto de como nos encontramos el piso al día que vinieron los auxiliares (03/10) y de todos mis enseres por el suelo como si hubieran estado buscando algo..

Cuantía reclamada 1.300,00 €.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y adjunto escrito y documentos, donde se explican las razones por las que no está de acuerdo.

Documentación que adjunta: Respuesta a la queja, contrato de servicios del propietario, estado del piso, contrato de alquiler, informe de su compañera de piso e informe de Lara.

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

Expongo no estar conforme con la respuesta de la empresa ante esta demanda, además quiero decir que en la carta expuesta no figura mi apellido bien escrito, por lo cuál, esa carta no es para mí. Según dicen en su carta, por el hecho de querer renovar mi contrato ya que solo lo hice por dos meses, eso era contradecirme. Ante eso quiero aclarar, que ellos me dijeron que el congelador se iba a reparar por lo cual yo decidí hacer la renovación, además, ya adjunté pantallazo de esos correos con sus fechas correspondientes.

Por otra parte, dicen que en el anuncio aclaran que solo hay 1 nevera, como ya dije, eso lo cambiaron en su pagina web una vez yo dije que no funcionaba. Comprobando el anuncio actual, han decidido "borrar" con Photoshop la nevera. He encontrado la fotos que estaban en el anuncio cuando yo lo alquilé ya que lo compartí con mis familiares antes de mudarme, adjunto ambas fotos (antes y después). Mandaron el check-list de todas las compañeras menos el mio, lo adjunto.

Solicito que se continúe con la reclamación ya que no estoy conforme.

Cuantificación económica: TOTAL FINANZA + DAÑOS EUROS 1.300,00 €

Documentación que adjuno: foto del anuncio cuando yo lo alquilé y el actual, además de la check-list donde mandé foto de todos los desperfectos.

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.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando:

El litigio no se ha solucionado, además, la empresa no ha vuelto a contactar conmigo.

Se pide una indemnización de 1300€ por (595€ de fianza) y resto por daños causados durante la estancia.

Motivos reclamación resumidos:

- Frigorífico/Congelador no funcional cuando en la página estaba anunciado como tal y tras reclamar desde el primer día no se solucionó.
- Piso en malas condiciones, cosas rotas, etc.
- Distintos hechos de los que la empresa no se ha hecho responsable; explotó una lámpara y no se solucionó, entraron unos "técnicos" en nuestras habitaciones y comieron dentro de ellas además de dejar todo hecho un desastre, etc.

A partir de la siguiente página detallo todos los detalles de los hechos ordenados cronológicamente.

A esto quiero añadir que en el documento de las alegaciones de la empresa quiero mencionar que mis apellidos están mal escritos, además de la falsedad de otros datos, como la foto modificada de la cocina, donde vemos que han tapado el congelador alegando que así estaba cuando yo entre al piso. A continuación, adjunto las fotos reales antes y después de su página web.

La **parte reclamante** aporta nuevo escrito en el que manifiesta: Quiero aclarar que el correo anterior fue previo al acuerdo que hemos alcanzado la empresa y yo, por lo cual, pido quitar validez a mi correo anterior, dando por válido este correo. Hemos decidido desistir al procedimiento arbitrario tras llegar al acuerdo. A continuación, adjunto el acuerdo firmado por las partes.

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando: Sobre el expediente-referencia N/R.: 21 - ARBC - 13938.5/2023, le escribo desde la parte reclamada, dado que hemos llegado a un acuerdo con la parte reclamante, [REDACTED]. Solicitando que dicho expediente sea archivado. Adjuntando acuerdo firmado y justificante de la transferencia del acuerdo a la parte reclamante.

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 emitir **LAUDO CONCILIATORIO** al haber resuelto el conflicto entre las partes mediante el acuerdo firmado y aportado al expediente por ambas partes.

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**.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 21 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: