



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14251.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de julio 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 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.

D. [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 presentada el 11 de octubre de 2023 y el 4 de diciembre de 2023, que puede resumirse en la disconformidad con la reforma incompleta y defectuosa de su vivienda. Solicita que la empresa reclamada le abone 13.281,29 € en concepto de indemnización de daños y perjuicios por la mala ejecución de la obra.

RELACIÓN DE HECHOS EN QUE SE BASA LA RECLAMACIÓN

PRIMERO.- Doña [REDACTED] es propietaria de la vivienda ubicada en la calle [REDACTED] de Madrid.

Con la finalidad de realizar una obra de reforma en el citado inmueble contactó con [REDACTED], quien es una licenciataria autorizada para el uso de la marca comercial [REDACTED], la cual pertenece, al parecer, a la empresa [REDACTED].

Tras conocer los extremos de la obra a realizar, por parte de Doña [REDACTED] se facilitó tanto el contrato como el presupuesto desglosado que aportamos como documento unificado número 1.

SEGUNDO.- El plazo para la ejecución de las obras era de 75 días hábiles y se empezarían las mismas el 14 de marzo de 2022, por lo que la finalización de las obras estaba prevista para el 30 de junio de 2022.

Se pactaba, asimismo, una penalización de 50 euros por cada día de demora en la entrega de las obras según contrato.

Sin embargo, llegado el día final del plazo, las obras estaban muy lejos concluirse, debido a que la cuadrilla de trabajadores que Doña [REDACTED] había subcontratado abandonó la obra, que estuvo parada varias semanas, prolongándose la obra hasta el 19 julio de 2022.

Las obras nunca llegaron a finalizarse, quedando partidas sin ejecutar y otras muchas mal ejecutadas y defectuosas.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

TERCERO- El presupuesto inicial de las obras ascendía a 47.785, 74.- euros (IVA incluido). No obstante lo anterior, por diversos problemas relacionados con el techo de la cocina las partes excluyeron el suministro y colocación de los muebles de cocina, por lo que el presupuesto final quedó reducido a la cifra de 39.182,60.-euros (IVA incluido).

Así, en fecha 5 de mayo de 2022, Doña [REDACTED] emitió a Doña [REDACTED] un correo electrónico en el que señala:

Buenas tardes [REDACTED]

Según lo establecido en el contrato, y habiendo alcanzado el 50% de obra ejecutada, te adjunto la factura correspondiente a este hito. Para el cálculo del importe hemos tenido en cuenta el nuevo presupuesto; el cp.,;aff; descontando el importe estimado de la cocina (7,821. 03€+HVA.), se quedaría en 35.620,55€ + IVA.

Hasta la fecha hemos recibido pagos por un valor total de 21,720. 79€ + IVA, quedando pendientes (según el nuevo presupuesto) un total de 13,899. 76€ + IVA los cuales estructuramos como:

10.337J1€ + IVA: Ya devengados por haber alcanzado el 50% de la obra ejecutada (adjunto la factura).

10 3.562,06€ + IVA: El equivalente al 10% del nuevo presupuesto y los cuales serán devengados al final de obra

Los datos para realizar el pago de los 10.337J1€ + IVA se encuentran en la factura adjunta. Te agradecería me confirmaras tan pronto hayas realizado el pago.

Adjunto dicho correo electrónico junto con la factura que se acompaña al mismo como documento unificado número 2.

De ese importe ajustado por exclusión de la partida de los muebles de cocina, Doña [REDACTED] abonó a Doña [REDACTED] las siguientes cantidades:

Fecha	Importe
03/03/2022	4.778,58.-euros
10/03/2022	19.114,29.-euros
09/05/2022	5.000,00.-euros
10/05/2022	6.371,48.- euros

SUMA TOTAL PAGADA A [REDACTED] 35.264,35.- euros

Adjunto acompaño los justificantes de las transferencias de los indicados importes como documento unificado número 3.

Es decir que sobre un presupuesto ajustado 39.182,60.- euros (IVA incluido), Doña Hernar Castellano pagó a Doña [REDACTED] 35.264,35.- euros.

CUARTO.- La calidad de la ejecución de la obra y los retrasos de esta fue un verdadero desastre, del cual queda constancia plena en el informe pericial al que nos referiremos más adelante, con múltiples partidas mal ejecutadas y un enorme retraso sobre la fecha inicialmente pactada para el fin de obra sin haberse concluido la misma.

De hecho, la obra estuvo en marcha hasta el día 19 de julio y tuvo que ser suspendida por cuanto [REDACTED] empezaba sus vacaciones y tenía un viaje comprometido.



Comunidad de Madrid

Posteriormente, [REDACTED] ofreció a Doña [REDACTED] terminar la obra, pero tras tantos problemas, esa ya no era una opción aceptable para [REDACTED]. Así el 3 de septiembre de 2022 por parte de Doña [REDACTED] se remitió a [REDACTED] el correo electrónico que se transcribe a continuación y que describe fielmente el estado en que quedó la vivienda de Doña [REDACTED] la ejecución de la obra:

Buenos días, [REDACTED]:

Agradezco tus disculpas pero quiero que entiendas que transcurridos casi seis meses desde que empezó la obra no tengo fuerzas para seguir con esto. No entiendo como no me contaste el problema que tenías con [REDACTED], si no llega a ser por él ni me entero. Creo que la elección de las 2 cuadrillas que pasaron por casa fue un desastre. He tenido que llamar a un electricista y a un fontanero .. cómo es posible que me instale en casa y el timbre de la puerta solo suena si la luz del pasillo está encendida o que si pongo la lavadora salte la caldera?? La ropa salía hirviendo.

Te detallo algunos desperfectos ..

"" Alinear los halógenos dijiste que no lo ibas a hacer, lo recuerdas?

"" Falta el perfil de los azulejos del cuarto de baño que aunque no estuviera presupuestado sabías que había que ponerlo. También dijiste que no lo ibas a hacer.

Tengo un espejo en el baño con luz que funciona cuando quiere .. No se entiende que para que funcione tengo que tener encendida la luz de encima del espejo!

[REDACTED] tuvo que colocar el bote sifónico que ni siquiera estaba atornillado ..

Mejor no hablo de la chapuza del desagüe del cuarto de baño, no está colocado a la altura estándar y tuviste que comprar latiguillos para que encajara .. Ah!! Se salía el agua!

Colocar el mueble del lavabo supuso 12 agujeros en el porcelánico, se instaló mal y hubo que volver a instalarlo. A día de hoy no tengo el cajón que trajiste equivocado.

.. Tres agujeros en el porcelánico del cuarto de baño que se tapan con un radiador nuevo (el antiguo había recibido tantos golpes por vuestra parte que estaba en un estado lamentable) y que para colgarlo hay que hacer otra chapuza ya que no encaja.

.. El grifo del inodoro goteaba y todavía lo hace.

.. En la cocina, el que se encargó de hacer la instalación de los tubos de la caldera hizo la obra de su vida. Ya sabes cómo tuvieron que poner el silestone gracias a su trabajo.

.. Como es posible tener un muro con ondas??

Hubo que cambiar la llave de la luz del marco de la puerta y el resultado otra chapuza más por no hablar de la que hay detrás de la puerta ..

Enchufes a medias .. embellecedores que no se ponen, tapas de los registros de la luz que no se colocan .. Los enchufes conmutados que no funcionan o no se ponen.

En la habitación, decides que es mejor poner enchufes nuevos que cambiar los que no estaban en su sitio. Ahora tengo 8 enchufes!

Me quieres poner una puerta que yo no he elegido y no hablas nada de arreglar/ marco de la misma que sabes que está torcido??

Y el agujero que se hizo en la pared del vestidor?? Se coloca el vestidor y ahí dejas el agujero.

La ventana del pasillo os la cargasteis, la solución era cambiarla incluso esto te dije que se quede así y que pintándola no se notaría, pero madre mía el que la pintó.

En el hueco de pared donde sabías que iba un mueble pones la llave de la luz .. etc etc

Tengo muchas dudas de que el suelo de la cocina sea el que yo elegí. Cuando te lo comenté diste la callada por respuesta.

En el mes de julio te dí dos semanas de plazo para que pudieras subsanar todas las chapuzas que se habían hecho, apareciste dos días antes de irme de vacaciones y era imposible que terminaras todo lo que estaba defectuoso. Creo que he tenido mucha paciencia contigo, tuve que cancelar el montaje de la cocina el 15 de junio porque ni siquiera estaba puesto el techo de la cocina. Esto supuso que hasta el día 19 de julio no tuvieran fecha para su instalación con los gastos que para mí conlleva. Doble comunidad, agua, luz, gas trastero .. Comprenderás que no



Comunidad de Madrid

me fie de los arreglos que quieres hacer. Ahora mismo lo único que quiero es que consigas el cajón del mueble lo pongas y te lleves el otro.

Yo no me niego a pagarte, pero lo haré una vez que la obra esté terminada descontando lo que no se ha hecho, los gastos ocasionados y el coste de los profesionales que han tenido que venir.

Adjunto fotos de todo.

Se adjunta el citado correo electrónico como documento número 4.

Asimismo y para mejor ilustración del Tribunal, como documento número 4-bis se adjunta un CD conteniendo las fotografías del estado de la obra que dejó [REDACTED] y que hablan por sí mismas del desastroso estado en que quedó la vivienda de [REDACTED]

En las carpetas denominadas genéricamente como "Baño", "Cocina", "Electricidad", "Pasillo", "Salón" y "Vestidor" se observa el estado en que los operarios de [REDACTED] dejaron la vivienda de [REDACTED]

En las carpetas que tienen la denominación [REDACTED] figuran los mínimos arreglos efectuados por la reclamada en el mes de julio de 2022.

Y en las carpetas con nombre [REDACTED] aparecen los arreglos que la reclamante ha tenido que realizar por medio de terceros contratistas para subsanar los defectos que [REDACTED] había dejado en su vivienda.

QUINTO.- Ante la necesidad de dar solución a la defectuosa ejecución de las obras y la necesidad de corregir algunos de los defectos a fin de poder usar el baño y así habitar la vivienda, Doña [REDACTED] contrató con el profesional de las reformas [REDACTED] a ejecución de algunas de las partidas más urgentes. Por la ejecución de dichas partidas de obra se emitió la factura número 246 de fecha 17 de noviembre de 2022 por Don [REDACTED] en la que se incluyen los conceptos ejecutados por dicho profesional, cuyo importe ascendía a 2.937,88.- euros. Acompaño dicha factura como documento número 5.

Asimismo, a [REDACTED] Instalaciones [REDACTED] se le abonaron sendas facturas números 255/22 y 315/22, de fechas 26 de julio de 2022 y 22 de noviembre de 2022 por importe conjunto de 655,04.- euros. El objeto de dichas facturas fue la sustitución del diferencial de la vivienda, puesto que el instalado no era adecuado, así como el suministro y colocación de varios enchufes, colocación de tapas de registro, etc. Acompaño dichas facturas como documento 1.mificado número 6.

Igualmente, dado que la puerta de la cocina debía tener colocados unos vidrios que Isabel López Portela dejó sin colocar, a [REDACTED] se le abonó el suministro y colocación de vidrios mates, según factura 390 de 16 de septiembre de 2022, por importe de 110.- euros, acompañando la factura como documento número 7.

Y, por último, como consecuencia del retraso en la ejecución de la obra sobre la fecha prevista, [REDACTED] tuvo que pagar un mes más de guardamuebles, como resulta de la factura de [REDACTED] de 2 de julio de 2022, por importe de 211,65.- euros .
.Acompañamos esa factura como documento número 8.

SEXTO.- Doña [REDACTED] comunicó el problema de la defectuosa ejecución de la obra en su vivienda a su compañía de seguro del hogar, [REDACTED]. Dicha compañía le remitió al perito judicial Don [REDACTED] para que le realizara un informe pericial para la tasación de los daños y los defectos de la obra.



Comunidad de Madrid

Es importante hacer hincapié en que el perito no fue escogido por Doña [REDACTED]. Se trata de un perito designado por la compañía de seguros [REDACTED] por lo que su independencia respecto de Doña [REDACTED] está perfectamente garantizada.

Dicho perito giró visita a la vivienda de Doña [REDACTED] y tras la misma comprueba que parte de los desperfectos expuestos por esta ya habían sido subsanados por otras empresas o profesionales, pero que hay muchas otras partidas que representan una obra mayor y que están pendientes de ejecución; obras pendientes que se detallan en el apartado de valoración de los daños. Asimismo, acompaña un abundante aparato gráfico que acredita la existencia de dichos desperfectos o defectos de ejecución.

Acompaño copia del informe pericial emitido por Don [REDACTED] el 28 de diciembre de 2022 como documento número 9.

Según las comprobaciones efectuadas por el perito, en el informe se desglosan por partidas las operaciones y su valor para la reparación y subsanación de los daños ocasionados como consecuencia de la defectuosa ejecución de la obra de reforma, así como los materiales empleados, todo ello a precio de mercado incluido el Beneficio Industrial y el IVA en el momento de la redacción del Informe Pericial.

El perito realiza la siguiente relación de desperfectos que hay que subsanar:

Cocina.-

- o Base enchufe de la caldera sin instalar correctamente.
- o Mal rematado de yeso en los paramentos.
- o Paramento de la encimera descuadrado.
- o Molduras incorrectamente instaladas dejando huecos con el cerco.

Baño.-

- o Paramentos en mal estado con alicatado incorrectamente colocado.

Recibidor.-

- o Los focos incorrectamente instalados (desalineados de la línea central).

Salón.-

- o Bases enchufes y de telefonía con cableado fuera.

Habitación.-

- o Albañilería.

Vestidor.-

- o La puerta sin instalar y el cerco incorrectamente instalado.

El perito comprueba la correcta realización de las reparaciones ya efectuadas y las valora en 3.939,33.- euros. Asimismo, el perito enumera y valora las obras pendientes de ejecutar para subsanar los defectos de ejecución de la obra de [REDACTED], cuyo importe asciende a 11.386,10.- euros.

A lo que hay que sumar los 19 días de penalización por la demora en la entrega de la vivienda a Doña [REDACTED] sobre la fecha prevista en el contrato, a razón de 50.-euros diarios, lo que suma 950.- euros.

Y, asimismo, añade que es preciso sustituir la puerta del vestidor por haberla dejado mal colocada, más la reforma de la pared para su instalación, lo que supone 948,88.- euros. Todo ello el perito lo cifra en DIECISIETE Mil CIENTO NOVENTA Y NUEVE EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS (11.199,55 €).

Comunidad de Madrid

Es decir, esta es la cantidad con la que el perito considera que debe indemnizarse a Doña [REDACTED] para quedar resarcida por la pésima ejecución de la obra llevada a cabo por Doña [REDACTED] en su domicilio.

La conclusión del perito es que, en base a la inspección realizada, por parte del perito no se considera aceptable la obra realizada en la reforma de la vivienda, toda vez que, a la vista de los desperfectos observados, dicha obra se encuentra muy lejos de cumplir los estándares de calidad en la reforma de una vivienda.

En consecuencia, [REDACTED] pagó a [REDACTED] una cantidad que excede con mucho del valor real de la obra ejecutada, dado que en buena medida la misma es defectuosa, no es válida y ha de ser rehecha, por lo que procede abonar a [REDACTED] el importe en que el perito valora las obras a ejecutar para que la obra quede correctamente realizada.

SÉPTIMO.- Sin embargo, a la cantidad calculada por el perito hay que deducirle los TRES MIL NOVECIENTOS DIECIOCHO EUROS CON VEINTISÉIS CÉNTIMOS (3.918,26 €) del precio de la obra que [REDACTED] no llegó a pagar a [REDACTED].

En efecto, como hemos indicado más arriba, el presupuesto de la obra, una vez eliminada la partida de los muebles de cocina, quedó fijado en 35.620,55€ + IVA (al 10%). Es decir, el presupuesto de la obra, una vez revisado, ascendía a 39.182,60.- euros (IVA incluido).

Por su parte, como hemos visto, la cantidad pagada por [REDACTED] a [REDACTED] ascendió a 35.264,35.- euros.

De donde resulta que Henar Castellano habría dejado de pagar a [REDACTED] la cantidad de 3.918,25.- euros sobre el importe final del presupuesto.

En consecuencia, si descontamos la cuantía no pagada por Henar Castellano a Isabel López Portela del importe que el perito determina como indemnización que corresponde a Henar Castellano, resulta que la cantidad a pagar por [REDACTED] a [REDACTED] ha de fijarse en TRECE Mil DOSCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON VEINTINUEVE CÉNTIMOS (13.281,29 €). OCTAVO." Como hemos señalado, con la finalidad de proceder a la reclamación de tales daños Doña [REDACTED] recurrió a la cobertura de defensa jurídica de su compañía de seguro de hogar [REDACTED].

Esta compañía cedió la tramitación de la reclamación a [REDACTED], quien procedió a dirigirse a [REDACTED] en fecha 9 de enero de 2023.

Doña [REDACTED] no dio respuesta a dicha comunicación, pero recibió sin duda la reclamación y dio traslado a su compañía aseguradora por cuanto la compañía de seguros [REDACTED] se puso directamente en contacto con [REDACTED], por lo que desde esta compañía se dirigió una reclamación a dicha compañía de seguros el 7 de febrero de 2023.

Pues bien, el día 8 de febrero desde [REDACTED] se contesta en relación con dicha reclamación que "el asunto carece de cobertura por la póliza contratada por nuestro asegurado, por lo que no podemos hacernos cargo de dicha reclamación recibida".

Ante dicha respuesta de [REDACTED] envía el 9 de febrero de 2023 un nuevo requerimiento a Doña [REDACTED] comunicándole la negativa de [REDACTED] a dar cobertura al siniestro y le otorgaba quince días para ponerse en contacto a fin de solucionar amistosamente el asunto, entendiéndose que si no lo hacía, renunciaba a la vía amistosa.



Comunidad de Madrid

Acompaño dichas comunicaciones como documentos números 10 a 13.

A dicho segundo requerimiento no se ha dado respuesta por parte de Doña Isabel López Portela, que ni siquiera parece haberlo recibido, pues ha abandonado el domicilio señalado en el contrato.

En cualquier caso, Doña [REDACTED] deberá responder del coste de reparación de los defectos de la obra que ejecutó incorrectamente, indemnizando a tal efecto a Doña [REDACTED] Castellano en la cuantía señalada por el perito en el informe que adjuntamos, menos la cantidad que Doña [REDACTED] había dejado de pagarle.

NOVENO.- Necesitando completar la ejecución de los arreglos, Doña [REDACTED] solicitó un nuevo presupuesto a Don [REDACTED] en la primavera de 2021, el cual acompañamos como documento número 14.

No obstante, ante la imposibilidad de llevar a cabo la totalidad de la obra por falta de recursos económicos, en el verano de 2023 Doña [REDACTED] ha contratado a la empresa de reformas [REDACTED] para que realizara parte de las obras presupuestadas. Adjunto la factura relativa a dichas obras y emitida por la empresa [REDACTED] como documento número 15.

DÉCIMO.- Podemos concluir, pues, que Doña [REDACTED] ha incumplido las condiciones establecidas en la cláusula cuarta de su propio contrato de obra, pues se ha incumplido al menos lo dispuesto en los apartados a), b) y e) de la cláusula 4.1 del contrato, pues la obra no se ha ejecutado conforme a la "diligencia necesaria propia de su buen hacer profesional", ni se han respetado los plazos pactados y la obra se ha ejecutado de forma defectuosa.

Todo ello ha conducido a que [REDACTED] haya tenido que contratar y pagar a terceras empresas para que hicieran bien la obra que [REDACTED] hizo mal. En consecuencia, con todo lo anterior, la contratista [REDACTED] debe responder de los daños y perjuicios causados a [REDACTED].

Es evidente que nadie paga dos veces por hacer la misma reforma en su domicilio, con el coste y las incomodidades que ello supone, si no es porque la primera reforma no cumple los más mínimos estándares de calidad, que es lo que se desprende tanto de las fotografías aportadas como del informe pericial que acompañamos.

UNDÉCIMO.- En consecuencia y a modo de resumen, los hechos en los que fundamos la presente reclamación son los siguientes:

1. Doña [REDACTED] contrató la reforma de su vivienda a [REDACTED] franquiciada de "Aquí tu reforma", con arreglo al contrato y presupuesto aceptado.
2. La ejecución de la obra fue un desastre en cuanto a su calidad de ejecución se retrasó varias semanas sobre la fecha prevista para su finalización.
3. Habida cuenta de lo defectuoso de la ejecución, Doña [REDACTED] tuvo que realizar unas primeras obras de urgencia. El resto de las obras quedaron pendientes de ejecutar hasta que en 2023 ha realizado unas obras parciales de subsanación de defectos.
4. El perito que visitó la vivienda dio fe de lo defectuoso de la ejecución y de que la obra ejecutada por Doña [REDACTED] no reunía los mínimos estándares de calidad en la ejecución de una obra de reforma en una vivienda.
5. Por tanto, se puede concluir que [REDACTED] ha incumplido sus deberes como



Comunidad de Madrid

contratista al no haber ejecutado la obra de reforma con arreglo a la "lex artis", causando graves perjuicios a Doña [REDACTED] que han de ser resarcidos.

6. El valor del resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos por [REDACTED] asciende, según el informe pericial que se adjunta, a la cifra de DIECISIETE MIL CIENTO NOVENTA Y NUEVE EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS (17.199,55 €).

7. No obstante, dado que [REDACTED] adeudaba a [REDACTED] la cifra de 3.918,25.- euros que no le abonó, la cantidad que se reclama efectivamente queda reducida a TRECE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON VEINTINUEVE CÉNTIMOS (13.281,29 €).

8. Una vez hecha la reclamación pertinente, Doña [REDACTED] no se ha hecho cargo de la misma y, además, la compañía aseguradora ha denegado cobertura a dicha reclamación por la mala ejecución de la obra.

9. En consecuencia, Doña [REDACTED] deberá indemnizar a Doña [REDACTED] la cuantía indicada de TRECE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y UNO EUROS CON VEINTINUEVE CÉNTIMOS (13.281,29 €).

Por lo expuesto,

SOLICITO AL TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO que tenga por presentada esta solicitud de arbitraje de consumo, junto con los documentos acompañados, la admita y le dé curso conforme a los trámites establecidos, hasta dictar un laudo por el que, con estimación íntegra de la presente reclamación, condene a Doña [REDACTED] a pagar a Doña [REDACTED] la cifra de TRECE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON VEINTINUEVE CÉNTIMOS (13.281,29 €) en concepto de indemnización por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la mala ejecución de la obra de reforma efectuada en la vivienda de la Calle [REDACTED] de Madrid, comprometiéndome a cumplir el laudo que se dicte.

ADICIONALMENTE MANIFIESTO: Que interesa a esta parte la práctica de prueba en este procedimiento arbitral, la cual consistirá en:

Documental aportada con esta solicitud y la que pueda aportarse a lo largo del procedimiento.

La prueba pericial técnica de Don [REDACTED]

La testifical de cualquier persona o entidad que haya tenido conocimiento de, o participación en, los hechos que se relatan en esta solicitud y, en particular, de los profesionales que han intervenido en la reparación parcial de los defectos de ejecución, que deberán ser citados por el Tribunal.

La **empresa reclamada** aporta escrito el 15 de enero de 2023, en el que manifiesta:

PRELIMINAR.- Negamos expresamente y no reconocemos todos y cada uno de los hechos que se recogen en el escrito de reclamación, en tanto se opongan al relato que a continuación se realizará.

Se deja impugnado igualmente el informe pericial aportado por la parte reclamante.

PRIMERO.- Conformes con el correlativo. Es cierto que las partes suscribieron un contrato de ejecución de obra al que se denominó de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OBRAS Y REFORMAS. Hemos de indicar que como documento integrador de dicho contrato se incluye la propuesta económica, con las partidas a ejecutar por importe de 43.441,58 euros, más el IVA correspondiente del 10%, siendo el total del precio de contratación de 47.785,74 euros. Ya incluido como documento 1 de la solicitud.



Comunidad de Madrid

Igualmente en el contrato se recoge el sistema de pago, en la cláusula número tercera:

El pago del 10 % a la firma del contrato

El pago del 40% al inicio de la obra

El pago del 40% al 50% de la obra ejecutada

El pago del 10% al finalizar la obra.

SEGUNDO.- Conformes en parte con el correlativo. Es cierto, según la cláusula segunda que se fijó un plazo de ejecución de la obra de 75 días hábiles, fijando el plazo de comienzo de la obra el día 14 de marzo de 2022, sin fijar plazo concreto de entrega, pero siendo el cómputo de esos 75 días, el día 30 de Junio de 2022.

La razón del retraso fue por los trabajos extraordinarios solicitados por la clienta, que requerían de más tiempo, además de un contexto macroeconómico general donde varios de los proveedores estaban teniendo problemas de suministro, situación derivada del contexto post-covid y que afectó a muchas industrias debido a problemas a lo largo de la cadena de suministro, lo que hizo retrasar la obra más de lo previsto en circunstancias normales. Por lo que el retraso en las fechas estaba justificado y en ningún caso se debieron a la mala ejecución de la obra.

No es cierto que las obras no se llegaron a finalizar por causa imputable a [REDACTED].

Doña [REDACTED] decidió de manera unilateral resolver el contrato, sin permitir a Isabel terminar los remates pendientes y sin abonar la cantidad que se reconoce por ella de 3.918, 25 Euros, adeudándole dicha cantidad.

Es más, en conversación de whatsapp transcrita de manera literal se recoge ya por parte de Henar que no va a pagar hasta que terminen "lo poco que queda" y esta conversación de whatsapp se llevó a cabo en fecha 4 de agosto de 2022 y en donde consta que la reclamante se marchó de vacaciones, una vez hecha la entrega de la obra y no permitió, el cumplimiento del contrato por parte de la reclamada.

4/8/22, 21:00 Isabel: Hola [REDACTED], necesito hacer pagos, ¿te puedo emitir una factura de 2000€ para que me la pagues mañana Y es resto lo vamos hablando? gracias

4/8/22, 22 :28 C. [REDACTED] Hablo con el abogado y te digo.

5/8/22, 9:17 C. [REDACTED]: Buenos días ! He hablado con el abogado, yo te voy- a pagar pero Lo haré _ cuando termines Lo poco que queda

5/8/22, 9:34 — [REDACTED]: Sabes que te lo voy a terminar, que por cierto te quería proponer ir la semana que viene o La otra para que cuando vengas este acabado, podría quedar con la persona de confianza que tienes haciendo la limpieza

5/8/22, 9: 36 [REDACTED] lo que me retienes es más de lo que falta por acabar,

Precisamente en la cláusula sexta del contrato, se establece la garantía en las obras ejecutadas por dos años de acuerdo a lo establecido en la LOE, en relación a las partidas ejecutadas defectuosamente, lo que luego discutiremos.

En el caso de que la reclamante niegue el contenido de la conversación, contamos con el dispositivo móvil para que el árbitro señalado se lleve a cabo el cotejo del mismo y en caso de continuar negando la veracidad de la conversación , solicitaríamos la prueba pericial informática para acreditar la veracidad de todas las conversaciones de whatsapp, incluyendo el contenido de la misma.

Como la reclamante, ni abonaba las cantidades pendientes de pago, ni permitía que la reclamada accediera a la vivienda para terminar los remates, entendemos que se llevó a cabo una resolución unilateral del contrato por parte de la reclamante, sin causa.

Para acreditar este hecho se quiere aportar que en el correo aportado por Doña [REDACTED] como documento no 3 de fecha 3 de septiembre de 2022 es un correo contestando a Isabel que se

Comunidad de Madrid

ofrece a terminar "lo poco que le queda" reflejado en la conversación con [REDACTED] por whatsapp y relatando los remates que faltaban, recibiendo la negativa de [REDACTED] a la subsanación de los remates y manifestando que descontaría el dinero que ella estimase, lo que supone un claro incumplimiento contractual pues no había causa justa para tal resolución.

Se adjunta como documento no 1 Contestación correo electrónico de Doña [REDACTED] de fecha 02 / 09 / 2022 y que es previo al documento no 3 de la solicitud presentada por [REDACTED] donde queda manifestado que pre-verano 2022 se subsanaron los remates que se pudieron realizar, y ofreciéndose a subsanar el resto de remates a la vuelta de vacaciones de [REDACTED]. De hecho, Isabel se ofreció a subsanar los remates durante las vacaciones de [REDACTED] para que a su vuelta pudiera encontrarse la obra completamente terminada, sin embargo, fue [REDACTED] quien denegó esta alternativa.

Llama curiosamente la atención, que se aporte un informe pericial realizado en el mes de diciembre de 2022, es decir, más de cinco meses después de realizada la obra, lo que supone que únicamente se van a reconocer las reclamaciones iniciales hechas por Doña [REDACTED] a su seguro y no el resto de desperfectos por desconocer si hubo manipulación de estas obras por terceras personas, ajenas a la reclamada.

TERCERO Conformes con el correlativo.

Es cierto que las partes acordaron la exclusión de la partida de la cocina, y por lo tanto el presupuesto, descontada la partida ascendía a la cantidad de 35.620,55 euros más el IVA del 10%, lo que supone un total de 39.182,60 euros, habiendo abonado Doña [REDACTED] la cantidad de 35.264,35 euros, la reclamante adeuda a la reclamada por el contrato suscrito la cantidad de 3.918,25 Euros, IVA Incluido.

CUARTO.- En disconformidad con todo el correlativo.

Es absolutamente incierto que la calidad de la obra no fuera buena y no se ajustase a lo solicitado con partidas mal ejecutadas. Todas las partidas contratadas fueron realizadas de forma correcta quedando únicamente el denominado remate de obra. La posibilidad de un retraso en una obra es latente, existen numerosas variables como pueden ser retrasos por falta de materiales o en la entrega de los mismos por muchas causas como en aquel momento la guerra de Ucrania, que como todo el mundo sabe y conoce ha sido causa y motivo, no solo de la falta de material, sino del incremento generalizado de 30% del coste de materiales.

La reclamante cuenta a medias, que la reclamada solicitó, unos días para rematar los desperfectos y que fue la reclamante la que impidió los mismos, puesto que no la dejó entrar a terminar, alegando que tenía un viaje, cuando este viaje en nada impedía la continuación de la obra, porque como puede comprobarse la vivienda estaba sin habitar.

Si nos atenemos a las facturas aportadas vemos compra de material realizado por Doña [REDACTED] desde Julio de 2022, por supuesto en partidas no incluidas en el presupuesto de fecha 22 de julio de 2022, lo que acredita que, primero la reclamante estaba en Madrid, y que además ya había decidido, no cumplir con lo pactado en la cláusula sexta del contrato e impedir a la reclamada que procediera a la reparación de los desperfectos.

En cuanto a los desperfectos enumerados, se trata de remates normales y frecuentes en las ejecuciones de las obras, incluyendo en la reclamación además partidas extraordinarias no planificadas y por ende no presupuestadas.

La posibilidad de un retraso en una obra es latente, existen numerosas variables como se ha explicado en el hecho segundo.



Comunidad de Madrid

Se comprueba, por la documental aportada, que los desperfectos o al menos una factura de 17 de Noviembre de 2022, de Don [REDACTED] indica que el coste de reparación de dichos desperfectos asciende a la cantidad de 2.937,88 euros, sin indicar en qué fecha realizó las obras. Se ha aportado al procedimiento como documento no 5, una factura correspondiente al 27 de noviembre de 2022, no factura 246 y en donde se recogen las actuaciones realizadas por [REDACTED] para el repaso de los remates.

Posteriormente se aporta documento no 15, una factura del 23 de agosto de 2023 consta que se denomina reforma de baño, en el presupuesto no se indica la fecha del mismo, pero si nos atenemos a la factura (si se ha ejecutado) se ha debido realizar un año después, puesto que como decimos la factura es de agosto de 2023 y no se aporta el pago de dicha factura por parte de Doña [REDACTED], lo que indica la factura es que Doña [REDACTED] encarga la reforma de un baño para hacerlo como ella quiere y que no supone que el ejecutado por mi defendida estuviera mal ejecutado, sino que ha decidido, aprovechar las discrepancias en la ejecución de los remates de la obra y reclamar la realización de un baño nuevo y en cualquier caso se propondrá a Don [REDACTED] como testigo y se requerirá la aportación a Doña [REDACTED] de todos los pagos realizados por la reclamante a las empresas o personas que han intervenido en la obra, que se ha realizado posteriormente.

En el documento numero tres de la solicitud se puede ver claramente que son todos ellos remates de obra, no siendo ninguno de ellos de entidad suficiente como para ser declarados como siniestro.

QUINTO.- En disconformidad con todo el correlativo.

En primer lugar manifestar nuestro asombro pues nada se dice de lo que ha ocurrido en la casa durante 4 meses. Hablan de corregir algunos defectos en el baño y la vivienda pero no indican en qué consisten ni qué tan graves son como para impedir la habitabilidad de la vivienda. Según el informe pericial Doña [REDACTED] estuvo viviendo en la vivienda desde el 16 de Julio de 2022, sin embargo, no fue hasta el 27 de Noviembre de 2022 que no se realizan las obras definidas como "urgentes y necesarias para la habitabilidad", lo cual significa que la vivienda era, en efecto, habitable.

Quedando acreditado que [REDACTED] ha estado viviendo allí cuesta creer la supuesta ejecución defectuosa que permite el uso del baño durante por lo menos 4 meses y sea denominada alguna partida "más urgente" por la representación de Doña [REDACTED] según el documento 5 aportado.

En cuanto al tema del guardamuebles, ya ha quedado acreditada en el punto segundo la razón de ser del retraso en la ejecución de la obra, y tal y como está definido en el contrato entre ambas partes, estos gastos no son imputables al reformista, debiéndolos asumir la clienta.

SEXTO.- En disconformidad con todo el correlativo.

En primer lugar y como cuestión previa, se IMPUGNA EXPRESAMENTE EL INFORME PERICIAL EMITIDO por el Perito de [REDACTED]

Varios son los motivos, primero su cualificación profesional. Según se indica en el informe pericial aportado se trata de un Ingeniero Técnico Industrial, perito tasador de siniestros considerando que para hacer una valoración tanto de la existencia de siniestros, dicho sea con todo el respeto, son necesarios conocimientos de arquitectura, condición indispensable para emitir un informe exhaustivo y profesional, relacionado con posibles defectos constructivos. Entiende esta parte que debe ser un arquitecto o arquitecto técnico el que lleve a cabo dicha valoración y por lo tanto se va a solicitar, de acuerdo al art 32 de la Ley de Arbitraje, el nombramiento de oficio de un perito, arquitecto o arquitecto técnico, para que emita un informe pericial que determina con el



Comunidad de Madrid

presupuesto pactado, las partidas que se han ejecutado (en el caso de que así se hayan llevado a cabo) por la reclamante fuera del presupuesto y que se están reclamando)

Entrando a valorar el informe en relación al punto tercero del informe, denominado CAUSA Y CIRCUNSTANCIAS DEL SINIESTRO, entra a valorar cláusulas del contrato entre las partes, cuando la función del perito debe ser la de valorar única y exclusivamente el estado del riesgo de la vivienda. Esos posibles daños deberán ser valorados en base a las circunstancias del hecho. Que además, la revisión de la vivienda para la realización del informe pericial se llevó a cabo el 1 de diciembre 2022, lo cual es posterior a los trabajos realizados por [REDACTED] el 17 de noviembre 2022 y Don [REDACTED] el 26 de julio y 22 de noviembre 2022, no pudiendo el perito estudiar de manera objetiva y real el estado en el que Doña Isabel entregó la vivienda a finales del mes de julio.

Cuestión previa a estos remates se comprueba en el informe pericial que entre los mal llamados "defectos" detallados que hay que subsanar, se encuentran un número importante de partidas que no ha sido objeto del contrato y se añade otras muchas que nada tienen nada que ver con el presupuesto contratado , sin que se haga por el perito la mas mínima referencia al presupuesto contratado y aceptado, y que además no son los reclamados por [REDACTED] y todos ellos con otra denominación han sido ejecutados , como se acredita con el documento no 5 .

En este apartado se recoge la relación de desperfectos indicados por [REDACTED], siendo estos los que deberían ser valorados por él perito:

Cocina.-

Base enchufe de la caldera sin instalar correctamente.

Mal rematado de yeso en los paramentos

Paramento de la encimera descuadrado

Molduras incorrectamente instaladas dejando huecos con el cerco

Baño.-

Paramentos en mal estado con alicatado incorrectamente colocado

Recibidor

Los focos desalineados de la línea central

Salón.-

Bases enchufes

Habitación No hay desperfectos

Vestidor

Puerta no instalada y el cerco incorrectamente instalado.

Sobre los desperfectos recogidos, que son los únicos que debían haber sido ser objeto de valoración pues son los que ha indicado Doña Henar a la aseguradora, el perito no los ha justificado ni relacionado con su informe. Es más, el perito indica que, y cito textualmente, "comprueba la correcta realización de las reparaciones ya efectuadas y las valora en 3.939,33 euros", sin embargo, si ya estaban subsanadas, nos cuestionamos como ha podido el perito identificarlos y valorarlos. Por otro lado, indicar que [REDACTED], habían acordado un listado de remates en el mes de julio, que no coinciden con este listado, y cuyos remates Doña [REDACTED] se había ofrecido a subsanar durante el verano, y más adelante en el 2 de septiembre (según email aportado como documento no 1 Contestación) a coste nulo para Doña Henar, puesto que entraban en la garantía de la obra. Sin embargo, [REDACTED] concluyó no querer hacer uso de dicha garantía y decidió, a pesar de la recomendación por parte de [REDACTED] de que no lo



Comunidad de Madrid

hiciera para no perder la garantía, contratar a otros profesionales para realizar obras extraordinarias, anulando así la garantía del contrato.

El hecho 40 del informe pericial relativo a la descripción de daños en albañilería, pintura electricidad y carpintería no recoge ningún daño relacionado en fontanería pero en la valoración de daños del Ingeniero Industrial, hecho sexto del informe, ha incluido una partida de fontanería, más precisamente 400 euros por cambiar tomas de agua y desagüe en baño, pero la reclamación de [REDACTED] no recoge que las tomas estuvieran mal únicamente recoge paramentos en mal estado con alicatado incorrectamente colocado.

En relación al hecho sexto, valoración de los daños y criterio de tasación, con todo el respeto sea dicho, es un absoluto despropósito, se da por aceptados los trabajos realizados únicamente apoyándose en una factura, esta parte desconoce el estado en el que se encontraba el riesgo. Además, el listado aquí aportado no coincide con el descrito en el punto 3, siendo el del hecho sexto más extenso, a pesar de que si coincide exactamente el importe de ambos.

De los trabajos realizados a fecha 27 de Noviembre de 2023 esta parte rechaza cualquier partida por no haber podido comprobar su estado y producirse 4 meses después del supuesto siniestro. Lo que es evidente es que esas obras realizadas no pueden ser valoradas ni aportadas en el informe pericial puesto que el perito no ha tenido acceso al estado anterior. Debemos recordar que no se han aportado los cheques o transferencias de estos pagos para garantizar, por lo menos, que la factura es fiel reflejo de lo pagado. No obstante lo dicho, el perito ha incluido esa partida, aceptándola y ni tan siquiera ha especificado cuales eran las que entraban dentro de los desperfectos manifestados por Doña [REDACTED]

De los trabajos pendientes de realizarse quiere saber esta parte porque el perito ha detallado como trabajos no realizados, trabajos que efectivamente si se realizaron correctamente, y si se han vuelto a realizar han sido a discreción de Doña [REDACTED] y con ánimo de cambiar el diseño de la vivienda de nuevo.

Por ir punto por punto:

En relación a la partida del baño quiere ilustrar con fotos como el baño seleccionado es fiel reflejo del entregado a Doña [REDACTED]. Las fotos que se le envían y que nuevamente podrán ser cotejadas por el árbitro si [REDACTED] las negara.

Posteriormente se aportan conversaciones donde se explica cómo se ha procedido con la conformidad de Doña [REDACTED] para la selección de la grifería, mampara, ducha y azulejo. En un primer lugar Doña [REDACTED] había escogido uno y posteriormente se arrepiente y le indica a [REDACTED] que si se puede cambiar. Isabel habla con el proveedor y se cambia al solicitado por ella. Se aporta la conversación con el proveedor del material que confirma que es el escogido por ella nuevamente.

SELECCIÓN DUCHA MAMPARA Y ESPEJO

10/5/22, 17 : 18 es muy bonita [REDACTED] También marca torvisco, mampara con si te gusta esta en precio, la colocamos hace poco y
10/5/22, 17 : 19 C. [REDACTED]: es en negro
10/5/22, precio 18 : 13 perdona voy a preguntar si cambia el
10/5/22, 18 : 15 [REDACTED]: No varía
11/5/22, 13 : 18 [REDACTED]: Cuando puedas confirmámelo el plato y la mampara, gracias
11/5/22, mampara . 13 : 18 C. [REDACTED]: No he visto ni el plato negro ni la
11/5/22, 13 : 19 - [REDACTED]: Esta es la mampara
11/5/22, 13 : 20 C. [REDACTED] SY crees que:está bien ok
12/5/22, 14 4 3 [REDACTED] Hola henar



Comunidad de Madrid

12/5/22, [REDACTED]: espejo del baño
12/5/22, [REDACTED] Finalmente lo querías rectangular y centrado cierto?
12/5/22, 14 : 4 4 [REDACTED]: No de todo el ancho del mueble
12/5/22, 14 : 44 [REDACTED]
12/5/22, 14 4 5 [REDACTED] Así pero con el aplique arriba sin las dos lamparitas colgando
12/5/22, 14:48 - C. [REDACTED] Lo quiero rectangular pero más ancho y si puede ser -antivaho mejor;
12/5/22, 14 : 55 [REDACTED]
12/5/22, 14 : 55 [REDACTED] Pero no así de ancho
12/5/22, 14 : 56 [REDACTED]: Un poco más que el de arriba cierto?

SELECCION AZULEJO

5/5/22, 21 : 06 C. [REDACTED]: Hola!
Como se llama el azulejo del baño que lo voy a buscar en internet 5/5/22, 21 : 06 [REDACTED]
<Multimedia omitido> 6/5/22, 9: 03 C. [REDACTED] Buenos días! El lunes te llamo transferencia.
6/5/22, 9 : 18 [REDACTED] Gracias
7/5/22, 21:51 — C. [REDACTED] Estoy dudando del azulejo del baño podría verlo otra vez??
8/5/22, 12 : 59 — [REDACTED] Hola [REDACTED] el viernes se hizo el pedido 8/5/22, 13 : 00 - C. [REDACTED] Lo puedes cancelar?
8/5/22, 13 : 02 — C. [REDACTED] Mira la foto tiene manchas como de óxido y no me gusta nada
8/5/22, 13 : 02 C. [REDACTED] <Multimedia omitido>
8/5/22, 13 : 04 C. [REDACTED]: Es más, yo estaba esperando a que Gabriela me pasara el diseño .
8/5/22, 14 : 33 — [REDACTED] Mañana llamaré a ver si puedo
8/5/22, 14 : 34 [REDACTED] Quedamos que como eran tan clarito en los 3D no se iba a diferenciar bien
8/5/22, 14 : 34 - C. [REDACTED]: Mil gracias!
Allí pensábamos que las manchas no eran del diseño pero en la página aparecen .
9/5/22, 8 : 09 Isabel: Si consigo anularlo, ¿cuál pido? ¿El que estaba colocado en el baño de la exposición?
9/5/22, 8 : 10 C. [REDACTED] Si. el blanco lo que Dios quieraV
Mil graciasp
9/5/22, 8 : 12 [REDACTED]
9/5/22, 8 : 22 [REDACTED] Ya está cambiado 9/5/22, 8 : 22 - C. [REDACTED] Gracias!

EL LAVABO COLOCADO ES PROVISIONAL

Sobre estas fotos queremos destacar que el mueble del lavabo era provisional, dado que primero se encargó un mueble, pero la fábrica del proveedor se quemó, y anuló el pedido, entonces [REDACTED] buscó una alternativa en otro proveedor, el cual también trabajaba bajo pedido. Sin embargo, para que la vivienda fuera habitable, Doña [REDACTED] asumió el coste (que no repercutió a [REDACTED]) de colocar un lavabo provisional, que es el que se ve en la foto, hasta que el definitivo se entregara. Una vez más demostrando la intención de Doña [REDACTED] de aportar soluciones a cualquier incidencia.

CONVERSACIÓN PROVEEDOR

9/5/22, 8 : 08 [REDACTED]: Buenos días, puedes anular el pedido del alicatado de baño, la cliente lo quiere cambiar. 9/5/22, 8 : 08 — [REDACTED] Este
9/5/22, 8 : 12 - [REDACTED] Prefiere el -blanco que tienes colocado en el baño de La exposición
9/5/22, 8 : 13 — P. [REDACTED] Buenos días
9/5/22, 8 : 13 P. [REDACTED] ?muLo el roses blanco y pido el stravananza blanco en 45x120?
9/5/22, 8 : 15 [REDACTED] No se como se llaman, se que es el que tienes colocado abajo en el baño,
9/5/22, 8 : 20 — P. [REDACTED] Ok. Si el q yo tengo se llama asi. Ahora lo cambio

Se aportan como documento fotográficos de la contestación la elección de Doña [REDACTED] del baño y la conformidad con el mismo informándole que el lavabo era provisional hasta la entrega del correspondiente. Se puede comprobar que el nuevo baño de Doña [REDACTED] ya no tiene el muro,



Comunidad de Madrid

tiene otro plato de ducha, otra grifería, otro espejo... En resumen se ha realizado otro baño que nada tiene que ver con el contratado y pretende repercutirlo a Doña [REDACTED].

En relación a la partida de COCINA, el perito se desmarca y sin alegar motivo nuevamente indica que hay que modificar la instalación del gas o la salida de humos, trabajos que fueron completados correctamente por los proveedores subcontratados por Doña [REDACTED], y que no requerían de modificación alguna, ya que el propio informe pericial no especifica la razón de ser de estos trabajos. Es más, en relación al suelo, vinculado además a la partida "Material", se confirma que el suelo colocado en la vivienda fue el elegido por Doña [REDACTED], por lo que, si a posteriori ha decidido cambiar la estética de la cocina, este coste no debería ser asumido por Doña [REDACTED]. Se transcribe conversación con el proveedor [REDACTED] cuyas notas coincidían con las referencias apuntadas por Doña [REDACTED] el día que ambas partes hicieron la visita a la tienda para elegir los materiales:

6/5/22,
60x60 18 : 38 P. [REDACTED] Yo me quede con el laverton grafito
18 : 38 P. [REDACTED] : Es final?
6/5/22, ese al
6/5/22, 18 : 38 [REDACTED]
6/5/22, 18 : 39 [REDACTED] <Mu1timedia omitido>
6/5/22, 18 : 40 P. [REDACTED] : El grafito entonces? El mismo para cocina y baño?
6/5/22, 18 : 41 [REDACTED]
6/5/22, 18 : 47 P. [REDACTED] : <Multimedia omitido>
6/5/22, 18 : 47 P. [REDACTED] : Este es el del baño

En relación la partida de ELECTRICIDAD donde se desmarca y sin alegar motivo nuevamente indica que hay que instalar nuevas líneas.

En relación a la PINTURA, tal y como se demuestra en las fotografías realizadas el día 19 de julio 2022, y las cuales se aportan como prueba, la vivienda se entregó con las paredes y techos perfectamente pintados del color solicitado por la cliente, por lo que no se acepta reclamación alguna. Si a raíz de un cambio de estética, Doña [REDACTED] decide volver a pintar la vivienda, no es responsabilidad de Doña [REDACTED].

Por último, y en relación a la puerta del VESTIDOR, Doña [REDACTED] bajo instrucciones de Doña [REDACTED] realizó el encargo de la puerta del vestidor, la cual fue ejecutada por el proveedor y a día de hoy sigue estando disponible en el almacén para su colocación. Sin embargo, Doña [REDACTED] decidió finalmente no querer instalar esta puerta prohibiendo a Doña [REDACTED] su instalación y finalización de los trabajos (en el marco y la pared) relacionados con la puerta. Es por ello que se desestima esta partida de nuevo.

PROPUESTA VESTIDOR

3/5/22, 12 : 44 Vestidor [REDACTED] es que tipo devuerta quieres para el
3/5/22, 12 : 44 [REDACTED] te envío unas ideas
3/5/22, 12 : 45 [REDACTED] <Mu1timedia omitido>
3/5/22, 12 : 45 [REDACTED] <Mu1timedia omitido>
3/5/22, 12 : 45 [REDACTED] <Multimedia omitid0>
3/5/22, 12 : 45 [REDACTED] <Mu1timedia omitido>
3/5/22, 12 : 45 [REDACTED] <Mul timedia omitido>
3/5/22, 12 : 45 [REDACTED] para poder dejar la pared con el casoneto instalado, gracias

3/5/22, 13 : 29 — C. [REDACTED] 3/5/22, 13 : 29 - C. [REDACTED] la hacemos en blanco?
3/5/22, 13 : 32 [REDACTED]
3/5/22, 13 : 32 [REDACTED]



Comunidad de Madrid

3/5/22, 13 : 32 [REDACTED]

3/5/22, 13 : 32 [REDACTED]

3/5/22, 13 : 40 C. [REDACTED] <Mu1timedia omitido> La habitación va en blanco dejamos _ así o

[REDACTED] creo que

[REDACTED] en negro puede quedar muy bien [REDACTED] tal como en La fotografía

[REDACTED] Pues así se queda.

PUERTA ENCARGADA AL CRISTALERO

Y en otro punto, que es donde pivota el resto del informe, no ha sido acreditado por el perito en su dictamen en base a qué motivo esos trabajos pendientes de realizar son achacables a Doña [REDACTED] para no extendernos nos oponemos a todas las partidas rechazando todas y cada una de ellas al no haber motivo en el informe que justifique que estuvieran pendiente de realizar y porque habrían de realizarse por parte de Doña [REDACTED]

Por todo lo expuesto esta parte quiere indicar que se trata de un informe pericial de parte puesto que el perito actúa dentro de la cobertura de defensa jurídica y por lo tanto , lo hacen en defensa de los intereses de Doña [REDACTED] , como consecuencia de la obligación pactada en la póliza de defensa jurídica .

En resumen se está elaborando un informe de parte para justificar un cambio de vivienda cambiando instalaciones de gas, desagües, salidas de humos y materiales y todas las partidas que estaban correctamente ejecutadas.

SEPTIMO.- Conformes únicamente con el reconocimiento del incumplimiento de pago por parte de Doña [REDACTED] a Doña [REDACTED] reconociendo adeudar la cantidad de 3.918, 25 Euros.

También quiere indicarse por la reclamada que las cantidades que solicita Doña [REDACTED] son sobre un 21% de IVA cuando la obra realizada por Doña [REDACTED] se beneficiaba de un IVA reducido del 10%, extremos que no han sido tenidos en cuenta.

OCTAVO.- Conformes con el correlativo. A continuación esta parte quiere informar de que en fecha 14 de Noviembre de 2022 Doña [REDACTED] envía un correo a Doña [REDACTED] en el que manifiesta que tuvieran una reunión presencial para tratar asuntos pendientes. La respuesta de [REDACTED] fue: Que temas tenemos pendientes? "

Se adjunta como documento no 2 Contestación correo electrónico de Doña [REDACTED] ofreciéndose a fijar una reunión y la respuesta de Doña [REDACTED] los remates pendientes de realizar de fecha 14/ 11 / 2022.

NOVENO.- Se desconoce el correlativo.

Pero se quiere explicar en primer lugar , que se entiende que hay un error en cuanto al año de la solicitud del presupuesto solicitado a Don [REDACTED] , ya que el documento aportado no tiene fecha y volvemos a insistir, recoge muchas partidas no presupuestadas en el contrato firmado con mi representada, incluye materiales no contratados, nuevos , en fin , como se acreditará por la pericial que esta parte solicita se lleve a cabo , se incluyen partidas de muchísimo mas coste y que no estaban incluidas en el presupuesto pactado con la reclamada . Igualmente se aporta la factura emitida por Don [REDACTED] , pero esto no acredita el pago realizado por Doña [REDACTED] por lo tanto , no consta acreditado el mismo , pero de cualquier manera, con el presupuesto inicial, las reparaciones de los remates de terminación ejecutados , los correos y el reportaje fotográfico el perito insaculado podrá acreditar las partidas a excluir por ejecutadas o no, no corresponder con lo establecido en el contrato o determinar si existe un abuso en la reclamación y por lo tanto esta debe ser desestimada



Comunidad de Madrid

Por lo que se refiere a partidas relativas, a los acuerdos de ambas partes de prorrogar 15 días la ejecución, y los actos propios manifestados por la reclamante de haber entrado a vivir el día 16 de Julio de 2022, cuando se negó a que la reclamada ejecutara las terminaciones, tendrá que pronunciarse el árbitro.

DECIMO.- Disconformes con el correlativo, Doña [REDACTED] ha ejecutado la obra con todas las garantías y prevenciones legales. Doña [REDACTED] ha contratado a empresas para hacer otras obras que nada tienen que ver con las contratadas por [REDACTED] evidentemente nadie paga dos veces por la misma reforma, es que han existido una nueva reforma completamente diferente a la contratada por [REDACTED] y pretende repercutirla a Doña [REDACTED]

De los hechos y de la documentación aportada, se comprueba, que la reclamante, no ha permitido a la reclamada la terminación de los remates de la obra, y de manera unilateral ha procedido a la contratación de profesionales, primero para la terminación de los remates, que como ya hemos indicado Doña [REDACTED] se ofreció en multitud de ocasiones a subsanar, aunque sin coste para ella porque estaban incluidos y en el caso de surgir algún problema quedarían cubiertos por la garantía de dos años.

El resto de las obras llevadas a cabo por Doña [REDACTED] son obras nuevas, con elementos nuevos, sin utilizar los ya existentes, sirva como ejemplo comprobar en el documento no 14, en el apartado de material que incluye azulejos de baño, suelo de la cocina, plato de ducha negro, mampara de ducha, grifo a dos aguas, etc.

Y llama la atención que se incluyan esas partidas, cuando está incluida la grifería, plato de ducha, mampara y se vuelve a duplicar su pago, inclusive llama la atención ese nuevo plato de color negro, cuando el aportado en las fotos es blanco.

En relación, además con esta reclamación, debemos llamar la atención al árbitro, sobre las cantidades que Doña [REDACTED] adeuda a Doña [REDACTED] como consecuencia de mejoras y extras realizadas en la vivienda en relación con el presupuesto inicial

A continuación quiere esta parte aportar un correo de Doña [REDACTED] a Doña [REDACTED] de fecha 20 de Noviembre de 2022 en el cual Doña [REDACTED] reconoce la realización de una serie de mejoras y extras en el presupuesto inicial pactado entre las partes y manifiesta en el mismo que únicamente se le adeudarían 5.757,65 € (el cual fue erróneamente calculado al no incluir el IVA del 10% a las partidas adeudadas a Isabel, por lo que este importe se reduciría a 2.329,05 euros). Sin embargo, a la fecha de la presente reclamación, Doña [REDACTED] ha incrementado este coste hasta los 13.281,29 euros, sin causa justificada. Debemos decir que a la fecha de envío de este correo Doña [REDACTED] ya había incluido la partida por el albañil de casi 2.937,88 euros que incluía las partidas que no había realizado Isabel porque ella no le había permitido hacerlas pero tampoco se manifestaba por parte del albañil otros conceptos que debieran ser modificados es más nada sobre otros repastos que se ven de forma posterior.

Se adjunta como doc 3 Contestación correo electrónico de Doña [REDACTED] de fecha 14/11/2022.
Se adjunta como doc 4 Contestación Excel incluido en el correo electrónico de Doña [REDACTED] de fecha 20/11/ 2022.

Por lo tanto, en base a lo manifestado teniendo en cuenta el pago de final de obra, así como los ajustes al presupuesto así como los trabajos extraordinarios realizados a lo largo de la obra, Doña [REDACTED] adeuda a Doña [REDACTED] un total de 6.721,00 euros

UNDECIMO.- Conforme con el I y disconforme con los demás.

En resumen, las partes formalizan un contrato para la realización de unas obras en casa de Doña



Comunidad de Madrid

Henar quedando únicamente una serie de remates como se ha podido ver a lo largo de esta contestación los cuales Doña [REDACTED] siempre se mostró proactiva a solucionar.

DUODECIMO.- Destacar, además, que la obra realizada por Doña [REDACTED] según contrato, tenía una garantía de 2 años, sin embargo esta garantía queda anulada tan pronto entra en la obra un tercero, lo cual ocurrió el 26 de julio y más adelante el 17 y 22 de noviembre, estando ahora los trabajos de Doña [REDACTED] no cubiertos por las garantías del contrato.

DECIMOTERCERO. RECLAMACION RECONVENCIONAL.

Al objeto de que no quede vulnerado el derecho de defensa de la reclamante, a su vez esta parte formula reclamación reconvencional en relación con las cantidades adeudadas por Doña [REDACTED] a Doña [REDACTED] por los trabajos de mejora no abonados.

PRIMERO.- El día 30 de Marzo de 2022 Doña [REDACTED] se puso en contacto con Doña [REDACTED] para la realización de unas obras consistentes en lo recogido en el documento 1 de la solicitud, en la Calle [REDACTED] de Madrid, se formaliza un contrato escrito que ya consta en autos como documento no I.

SEGUNDO.- Durante la realización del proyecto básico y de ejecución de las obras por parte de Doña [REDACTED] solicita una serie de mejoras / trabajos extraordinarios que no venían contemplados en el presupuesto pero que han sido obviados por Doña [REDACTED] a pesar del reconocimiento de algunos de ellos en su email del 20 de noviembre 2023, por ello lo aportamos nosotros. También se refleja textualmente una conversación de Doña [REDACTED] con [REDACTED] que recoge la realización de alguno de estos extras:

EXTRA DEL BAÑO

1/6/22, 10 : 37 Isabel: En la conversación de ayer tenías dudas sobre si el muro del baño estaba incluido en el oto, me dice [REDACTED] que no, que los diseños se hicieron despues, ok 1/6/22, 10 : 38 C. [REDACTED] Ok Lo hacemos .

Gracias !
Saludos,

Se aporta como doc 1 reconvención Excel con el detalle de todos los trabajos realizados, tanto en presupuesto original como trabajos extraordinarios, pactados por las partes.

TERCERO.- Posteriormente, el día 20 de Noviembre de 2022 como ya indicamos en la contestación Doña [REDACTED] responde al Excel enviado por Doña [REDACTED] efectivamente reconociendo una serie de extras realizados en su vivienda.

Se adjunta como doc 2 reconvención correo electrónico de Doña [REDACTED] de fecha 14/11 /2022.

Se adjunta como doc 3 reconvención Excel incluido en el correo electrónico de Doña [REDACTED] de fecha 20/I / 2022.

CUARTO.- Por todo ello y en virtud del reconocimiento de Doña [REDACTED] aplicando la doctrina de los actos propios, y según el Tribunal Supremo se recoge lo siguiente:

Esta Doctrina es un principio fundamental en el Derecho Español que busca garantizar la coherencia, la buena fe y la seguridad jurídica en todas las relaciones e interacciones humanas. En otras palabras. una parte no puede sus actos pasados en

La Doctrina de Actos Propios se basa en la idea de que nadie puede ir contra sus propios actos y comportamientos anteriores.



Comunidad de Madrid

beneficio propio o en perjuicio de terceros. Este principio está arraigado en la equidad y la justicia, y busca prevenir el abuso de derecho y en general, la manipulación.

El principio de buena fe, como no podría ser de otra manera, conforma uno de los pilares sobre los cuales se sustenta la Doctrina de Actos Propios. La buena fe exige que las partes actúen con honestidad y lealtad en sus interacciones y con respecto a sus propios actos, no pudiendo cambiar repentinamente de posición en detrimento de los demás.

En definitiva, los principios de la Doctrina de Actos Propios pueden ser resumidos en tres:

1. Confiabilidad: Promueve la confiabilidad en las relaciones e interacciones humanas. Si una parte induce a otra a confiar en ciertos actos o declaraciones, no puede luego desconocerlos y desentenderse de sus propios actos para obtener una ventaja injusta.
2. Prohibición de la Contradicción: nadie debe ni puede contradecir sus propios actos o declaraciones pasadas. Si una parte ha actuado en un sentido y de una manera particular en el pasado, no puede adoptar una posición radicalmente opuesta en el presente, sin una causa que lo justifique y con la única finalidad de beneficiarse injustamente.
3. Buena Fe: La buena fe es esencial en la aplicación de esta Doctrina. No se puede actuar de manera artificiosa o manipuladora y pretender beneficiarse de su propio engaño.

Por todo lo expuesto y en base a los tres requisitos descritos la confiabilidad debe ser tenida en cuenta, tanto en cuanto Doña [REDACTED] no ha informado de estas mejoras las cuales SI había reconocido. En base a lo anterior no puede haber contradicción pues son sus propios actos. Por último, la buena fe por parte de Doña [REDACTED] no existe, tanto en cuanto no los ha manifestado siendo completamente consciente de ellos, todo ello con el único fin de no abonar a Doña [REDACTED] un dinero que ciertamente habían pactado por las mejoras que se llevaron en la vivienda.

QUINTO.- Es por todo lo anterior que Doña [REDACTED] reclama a Doña [REDACTED] una cantidad total de 6.721,00 euros IVA incluido que se componen del 10% del pago por final de obra (3.562,06 euros más IVA del 10%), los ajustes al presupuesto (279.93 euros más IVA del 10%) y los trabajos extraordinarios realizados (2.268.02 euros más IVA del 10%), todo ello de acuerdo al documento no 4 de la reconvencción Excel aportado en este hecho

Se adjunta como doc 4 reconvencción Excel con el desglose total de la obra.

SOLICITO AL TRIBUNAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO que, habiendo por presentado este escrito, con sus documentos y copias, se sirva admitirlo, tenga por contestada en tiempo y forma la solicitud de arbitraje interpuesta de contrario, seguir el procedimiento por sus trámites y, en su momento, se dicte laudo desestimando íntegramente la solicitud de Doña [REDACTED] y se estime íntegramente la reconvencción planteada por Doña [REDACTED] por la que se condene a Doña [REDACTED] al pago de 6.721,00 euros que se componen del 10% del pago por final de obra (3.562,06 euros), los ajustes al presupuesto (279.93 euros) y los trabajos extraordinarios realizados en la obra que han sido obviadas y no han sido tenidas en cuenta, pues quedan debidamente acreditados que estos existieran en el momento de la rescisión del contrato de manera unilateral por parte de Doña [REDACTED], siendo reconocidos por ella en la cantidad, y no fueron recogidos debidamente por el demandante en su solicitud de arbitraje.

SUPLICO AL TRIBUNAL ARBITRAL tenga por solicitada la solicitud de prueba que se va a realizar a continuación consistente en:

Documental aportada junto con esta contestación y la relativa a la reconvencción. Hacer nuestra la prueba solicitada de contrario aunque posteriormente se renuncie



Comunidad de Madrid

Se requiera a Doña [REDACTED] a fin de aporte los pagos realizados a Don [REDACTED]

La testifical de cualquier persona que participó en la realización y ejecución de las obras realizadas por [REDACTED] incluyendo proveedores y trabajadores.

La testifical de Doña [REDACTED] mayor de edad, con N.I.F. no [REDACTED] y con domicilio en Madrid, [REDACTED] Madrid CP [REDACTED].

La designación de perito por parte del tribunal de arbitraje, que posea la titulación de arquitecto y garantizar su imparcialidad.

La impugnación expresa del informe pericial aportado

Pendrive que incluye reportaje fotográfico de la entrega de la obra en perfectas condiciones

Después de todos estos meses de trabajo, quisiera pedirte disculpas por las preocupaciones generadas por los distintos temas que han ido surgiendo, en concreto, en la fase final, desde que ocurrió todo el problema con [REDACTED]. Quiero que sepas que por mi lado comparto la frustración contigo por cómo ha terminado todo. Mi trabajo es una labor que me apasiona, sobre todo cuando veo los trabajos bien acabados y los clientes satisfechos con el resultado. Como espero hayas apreciado, he estado en todo momento de tu lado, buscando las mejores soluciones a cada paso de la obra con el fin de lograr el mejor resultado posible también para ti, a pesar de todos los contratiempos.

Llegado a este punto, creo que está en el interés de ambas que terminemos definitivamente con todos los repastos y temas que quedan pendientes en la vivienda. Así pues, me gustaría que entre las dos definiéramos el listado de repastos y fijar unas fechas para que podamos ir a arreglarlo todo. Como siempre, sabes que estoy aquí para asumir mi responsabilidad con la obra.

Por mi parte tengo anotado que, después de los arreglos ya realizados pre-vacaciones, quedaron pendientes los siguientes temas:

1. Alinear los focos del techo del recibidor
 2. Colocar bien la rejilla de ventilación de la cocina
 3. Alinear la pared de la puerta de la cocina
 4. Masillar el techo del baño (zona del foco)
 5. Cambiar el interruptor del vestidor
 6. Cambiar el cajón del mueble (sigo sin tener noticias de [REDACTED] pero les insisto frecuentemente)
 7. Colocar la puerta del vestidor: En este aspecto, quisiera pedirte disculpas por el malentendido en cuanto al diseño final de la puerta. Sin embargo, me gustaría poder presentártela y que la vieras puesta, ya que creo que puede quedar muy bonita. Si una vez puesta no te gusta, la retiramos sin problema
 8. Colocar los cristales de la puerta de la cocina
- ¿Hay algún repaso más que hayas detectado y quieras incorporar al plan? Por ejemplo, me dijiste que al vecino del 3-A se le ocasionó algún tipo de desperfecto, ¿podrías, por favor, especificarme qué ha pasado? Nadie se ha puesto en contacto conmigo para comentar el problema y poder así buscar una solución

Los puntos 1 a 5 los podemos hacer en 2 días: 1 para arreglar y masillar, luego debemos dejar 1 día de secado, y luego ir un par de horas para hacer repastos de pintura

Para el tema del cajón y el cristalero intentaré hacerlo coincidir para que vengan el mismo día que nosotros y así molestarte lo menos posible

Con esto podríamos dar por finalizados los repastos.

Quedo a la espera de que me des tu visto bueno para organizarlo todo lo antes posible

Muchas gracias



Comunidad de Madrid

De: [REDACTED]

Date: lun, 14 nov 2022 a las 19:06

Subject: Re: [REDACTED], solicitud reunión

To: [REDACTED]

Buenas tardes!

Que temas tenemos pendientes??

El El lun, 14 nov 2022 a las 19:01, [REDACTED] escribió:

Buenas tardes [REDACTED]

Me gustaría mucho tener una reunión presencial contigo para saber cómo podemos zanjar los temas que tenemos pendientes, la última vez que hablamos te propuse esta misma reunión con la opción de tener presentes a nuestros abogados. Me dijiste que lo pensarías y me dirías algo, al no tener noticias tuyas me pongo de nuevo en contacto contigo.

Espero y te agradecería que me dijeras que sí.

Quedo pendiente de tus noticias, Un saludo

Forwarded message ----- De: [REDACTED]

Date: dom, 20 nov 2022 19:53

Subject: Fin de obra

To: [REDACTED]

Buenas tardes [REDACTED]

He estado revisando el Excel que me mandaste, y adjunto te lo reenvío corregido.

Me debes 5.757,65€, tal y como viene desglosado en el documento. En cuanto te pongas en contacto conmigo te facilitaré mi número de cuenta para realizar el ingreso.

Muchas gracias y feliz domingo,

Saludos, [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.

La **parte reclamante** aporta escrito de contestación a la reconvención el 6 de junio de 2024, que fue notificado a la reclamada mediante correo certificado el 19 de junio de 2024, en el que manifiesta:

PRIMERA.- El fundamento de esta reconvención consiste en la existencia de una serie de extras realizados en la obra ejecutada en casa de Doña [REDACTED] que no se habrían pagado, como tampoco la partida de final de obra.

Para ello se aportan una serie de hojas de cálculo en donde aparecerían supuestamente esos extras. Sin embargo se obvia por parte de la reconviniendo que muchos de tales extras no han sido ejecutados o lo han sido deficientemente y no subsanados en plazo, por lo que no cabe estimar dicha reconvención.

El importe que se reclama vía reconvención asciende a 6.721.- euros, que se compone de las siguientes partidas (alegación quinta de la reconvención):

- 3.562,06.- euros en concepto de 10% de pago por final de obra.
- 279,93.- euros por ajustes al presupuesto.
- 2.268,02.- euros por trabajos extraordinarios.
- 611.- euros de IVA al 10%.

Comunidad de Madrid

Respecto de la primera de dichas partidas, el 10% por final de obra, es evidente que no procede la misma por cuanto la obra nunca fue terminada por [REDACTED] en el tiempo y forma pactado en el contrato.

La obra se tenía que haber terminado el 17 de junio de 2022 y el 30 de julio seguía sin acabarse.

[REDACTED] le comunicó que se iba a ir de vacaciones y [REDACTED] disponía de 12 días para hacer los arreglos finales. Al final apareció dos días antes de que se acabara el plazo concedido y, lógicamente, no pudo terminar las partidas pendientes.

Por tanto, [REDACTED] nunca terminó la obra de reforma que le fue encomendada por [REDACTED] por lo que los 3.918,26.- euros (IVA incluido) que pretende cobrarle por dicho concepto son absolutamente improcedentes.

Respecto de las demás partidas, vamos a revisarlas detenidamente a continuación.

SEGUNDA.- A los efectos de determinar la cuantía de esos supuestos extras, vamos a referirnos a la hoja de cálculo que insertamos en esta alegación y que contiene el presupuesto inicial de [REDACTED] que se han aplicado las correcciones derivadas de los incrementos de coste y las deducciones por partidas no ejecutadas o mal ejecutadas, así como los primeros gastos necesarios para rehacer lo mal hecho por el personal de [REDACTED] y poder habitar la vivienda.

Dicha hoja de cálculo se corresponde con el documento número 3 de la reconvención.

Así, nos encontramos con que del presupuesto inicial hubo que descontar diversos importes relativos a la cocina y los muebles y electrodomésticos de la misma, que son las partidas más significativas a descontar.

Adicionalmente, hay una serie de extras que deben eliminarse porque no han sido ejecutados por la reclamada-reconviniente [REDACTED] que son las partidas subrayadas en amarillo en la hoja de cálculo.

Asimismo, en color azul se han subrayado las cifras que deben ser objeto de corrección. Para corregir las cifras que figuraban mal en el presupuesto de [REDACTED] han de tenerse en cuenta las siguientes cuestiones (esto aparece como comentarios en las respectivas celdas de la hoja de cálculo relativas adichas partidas):

- En la partida de la fila 19, los metros cuadrados de alicatado son 15,1 y no 30, como aparece en el presupuesto.
- En la partida de la fila 28 el número de elementos eléctricos colocados (enchufes, interruptores, etc.) asciende a 54: 6 conmutados; 29 enchufes (15 en cocina, 5 en salón, 1 en pasillo, 2 en baño 6 en habitación); 6 interruptores; 1 toma de televisión; 12 puntos de luz (2 en cocina, 2 en salón, 3 en pasillo, 2 en baño y 3 en habitación).
- En la partida de la fila 36, el mueble colocado finalmente costó 607,19.-euros.
- En la partida de la fila 38, la grifería estaba incluida en el presupuesto inicial. No se puede cobrar aparte.
- En la partida de la fila 39, se pactó que se retiraba el espejo del baño por defectuoso, luego no se puede pretender cobrar la colocación.



Comunidad de Madrid

• En la partida de la fila 56, se instaló aire acondicionado mediante un sistema de dos splits, en lugar de la instalación por conductos que estaba incluida en el presupuesto. Nunca se ha sabido por parte de Henar el precio de dichos aparatos, ya que no le ha sido proporcionada la garantía ni el precio de adquisición por parte de [REDACTED], por lo que se ha tenido en cuenta un precio de 2.486,20.- euros que es el precio medio de dicho modelo, incluida la instalación.

El resultado es que el presupuesto inicial ha pasado de 44.131,66.- euros a 33.226,98.- euros.

A esa cantidad hay que sumar los incrementos de las filas 61 a 74, que asciende a 1.059,05.- euros, dando un total en las partidas de obra de 34.286,03.- euros.

A dicha cantidad hay que restar otras partidas que se consignan bajo el epígrafe "gastos extras a devolver", consistentes en las facturas de las primeras intervenciones de terceros para subsanar lo mal ejecutado o no ejecutado por parte de [REDACTED]. Dichos gastos ascienden a 4.779,33.- euros, lo que implica que el coste real de la obra ejecutada por [REDACTED] ascendería a 29.506,30.- euros.

Es decir, que si las partidas ejecutadas por [REDACTED] hubieran estado bien realizadas (con excepción de las intervenciones de los terceros en el otoño de 2022), el precio de la obra habría sido de 29.506,70.- euros.

Teniendo en cuenta que [REDACTED] había pagado a [REDACTED] la cifra de 35.264.- euros, la diferencia a favor de [REDACTED] es de 5.75,65.- euros pagados de más a la reclamada-reconviniente.

A continuación, insertamos la hoja de cálculo en la que observan todas las partidas, más adiciones y deducciones practicadas: "..."

Por supuesto, esa cifra se queda pequeña por cuanto las partidas de obra ejecutadas por [REDACTED] no lo fueron correctamente, por lo que fue necesario contratar de nuevo al albañil [REDACTED] en 2023 para que rehiciera parte de las partidas de obra mal ejecutadas por la reclamada-reconviniente.

De todo ello ha quedado debida constancia en el informe pericial acompañado a nuestra reclamación.

En consecuencia, podemos observar cómo la reconvencción deducida por la reclamada frente a [REDACTED] carece de justificación y debe ser desestimada en su integridad.

Por lo expuesto,

SOLICITO AL TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO que tenga por presentado este escrito de contestación a la reconvencción, lo admita y le dé curso al arbitraje conforme a los trámites establecidos, incluida la celebración de audiencia y la práctica de las pruebas que se estimen pertinentes hasta dictar un laudo por el que, con desestimación íntegra de la reconvencción y estimación íntegra de la reclamación inicial, condene a Doña Isabel López Portela a pagar a Doña Henar Castellano Martín la cifra de TRECE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON VEINTINUEVE CÉNTIMOS (13.281,29 €) en concepto de indemnización por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la mala ejecución de la obra de reforma efectuada en la vivienda de la Calle Calatrava nº 38, 4º A de Madrid.

ADICIONALMENTE MANIFIESTO: Que interesa a esta parte la práctica de prueba en este procedimiento arbitral, incluyendo:



Comunidad de Madrid

- La documental aportada con la reclamación inicial y la que pueda aportarse a lo largo del procedimiento,
- La prueba pericial técnica de Don [REDACTED], cuyo informe pericial se acompañó a la solicitud inicial de arbitraje.
- La prueba testifical de: o [REDACTED] con domicilio en calle [REDACTED] o [REDACTED], [REDACTED], con domicilio en calle [REDACTED] de Madrid (28021) o [REDACTED], con domicilio en calle [REDACTED] de Madrid (28005).

La **parte reclamante** aporta el 10 de julio de 2024 escrito de conclusiones:

En consecuencia, entendemos que los hechos en los que [REDACTED] funda su reclamación han quedado debidamente acreditados en su integridad mediante las pruebas aportadas a lo largo del procedimiento arbitral.

Por el contrario, los hechos en que se funda Doña [REDACTED] para negarse a aceptar la reclamación que hacemos no han quedado acreditados en forma alguna.

Y la reclamación que la reclamada hace a [REDACTED] por vía reconvencional tampoco está justificada en modo alguno.

Al final la cuestión que se ventila en este procedimiento arbitral es muy sencilla: [REDACTED] contrató a [REDACTED] para hacer una reforma cuyo importe final ascendía a 39.182,60.- euros (IVA incluido).

Dicha reforma salió rematadamente mal por retrasos y defectos de ejecución y falta de partidas por ejecutar.

Por esa reforma [REDACTED] pagó a [REDACTED] 35.264,35.- euros.

Para poder subsanar los defectos y completar las partidas no ejecutadas, la reclamante [REDACTED] tuvo que contratar a terceras empresas e incurrir en una serie de gastos adicionales, como más días de guardamuebles, etc.

Dichos gastos los valora el perito en 17.199,55.- euros, que es el importe a favor de [REDACTED] Castellano.

En consecuencia, existiendo un saldo a favor de [REDACTED] por importe de 3.939,33.- euros y compensando ambas cantidades sale un saldo a favor de [REDACTED] TRECE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON VEINTINUEVE CÉNTIMOS (13.281,29 €), que es el importe a que asciende la indemnización de daños y perjuicios que [REDACTED] debe percibir para resarcirse de los daños y perjuicios causados por la defectuosa reforma que tuvo que sufrir y teniendo que ejecutar la subsanación de la mayor parte de las partidas por medio de terceros a los que ha tenido que pagar sus facturas.

SOLICITO que, tras examinar los escritos aportados y previa la celebración de las diligencias de prueba correspondientes dicte un Laudo por el que:

a. Estime la reclamación de [REDACTED] en su integridad, condenado a [REDACTED] al pago a [REDACTED] de la cantidad de TRECE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON VEINTINUEVE CÉNTIMOS (13.281,29 €).

b. Desestime la reconvención de [REDACTED] contra [REDACTED]



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito de alegaciones el 16 de julio de 2024, en el que concluye:

Esta parte quiere indicar que se trata de un informe pericial de parte, puesto que el perito actúa dentro de la cobertura de defensa jurídica y, por lo tanto, lo hacen en defensa de los intereses de Doña [REDACTED], como consecuencia de la obligación pactada en la póliza de defensa jurídica. Lo que acredita la parcialidad del informe y por lo tanto no puede ser valorado por el tribunal como prueba pues no recoge los requisitos mínimos de imparcialidad que se supone para estas pruebas.

En conclusiones no hay una sola prueba valida que acredite por parte de Doña [REDACTED] que Doña [REDACTED] no haya ejecutado la obra con todas las garantías y prevenciones legales. No han sido aportadas y las que han sido aportadas adolecen de defectos importantes ya enumerados.

De los hechos y de la documentación aportada, también se comprueba que la reclamante, no ha permitido a la reclamada la terminación de los remates de la obra, y de manera unilateral ha procedido a la contratación de profesionales, primero para la terminación de los remates, que como ya hemos indicado Doña [REDACTED] se ofreció en multitud de ocasiones a subsanar, aunque sin coste para ella porque estaban incluidos y en el caso de surgir algún problema quedarían cubiertos por la garantía de dos años.

RECLAMACION RECONVENCIONAL. Ha quedado acreditado que el día 30 de marzo de 2022 Doña [REDACTED] se puso en contacto con Doña [REDACTED] para la realización de unas obras consistentes en lo recogido en el documento 1 de la solicitud. Durante la realización del proyecto básico y de ejecución de las obras por parte de Doña [REDACTED] solicita una serie de mejoras / trabajos extraordinarios que no venían contemplados en el presupuesto pero que han sido acreditados con los documentos aportados en la reconvención, conversaciones y actualizaciones de Excel. También ha quedado acreditado que el día 20 de noviembre de 2022 Doña [REDACTED] responde al Excel enviado por Doña [REDACTED] efectivamente reconociendo una serie de extras realizados en su vivienda, por lo tanto, existe esa deuda para con la reconvenciente.

En dicho correo Doña [REDACTED] reconoce la realización de una serie de mejoras y extras en el presupuesto inicial pactado entre las partes y manifiesta en el mismo que únicamente se le adeudarían 5.757,65 € (el cual fue erróneamente calculado al no incluir el IVA a las partidas adeudadas a Isabel, por lo que este importe se reduciría a 2.329,05 euros).

Prueba de ello, es que la carga de la prueba y sobre todo los pagos debe ser acreditada por la parte, y las facturas deben ir acompañadas de los pagos, puesto que solicitar el libro mayor a un tercero, no es prueba que debe solicitarse, pero si además de la factura los pagos realizados. Por todo lo expuesto y en base a los tres requisitos descritos la confiabilidad debe ser tenida en cuenta, tanto en cuanto Doña [REDACTED] no ha informado de estas mejoras las cuales SI había reconocido. En base a lo anterior no puede haber contradicción pues son sus propios actos. Por último, la buena fe por parte de Doña Henar no existe, tanto en cuanto no los ha manifestado siendo completamente consciente de ellos, todo ello con el único fin de no abonar a Doña [REDACTED] un dinero que ciertamente habían pactado por las mejoras que se llevaron en la vivienda.

Como se ha indicado previamente no se pueden hacer alegaciones en base a la contestación a la reconvención toda vez que no viene unidas a la documentación enviada en fecha 5 de Julio y por ello se solicita que se envíe a fin de poder realizar las alegaciones sobre las mismas.

SOLICITO AL TRIBUNAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO que, habiendo por presentado este escrito, con sus documentos y copias, se sirva admitirlo, tenga por contestada en tiempo y forma la solicitud de arbitraje interpuesta de contrario, seguir el procedimiento por sus trámites y, en su momento, se dicte laudo desestimando íntegramente la solicitud de Doña [REDACTED] y se estime íntegramente la reconvención planteada por Doña [REDACTED] por la que se condene a Doña [REDACTED] al pago de 6.721,00 euros que se componen del 10% del pago por final de obra (3.562,06 euros),



Comunidad de Madrid

los ajustes al presupuesto (279.93 euros) y los trabajos extraordinarios realizados en la obra que han sido obviadas y no han sido tenidas en cuenta, pues quedan debidamente acreditados que estos existieran en el momento de la rescisión del contrato de manera unilateral por parte de Dona [REDACTED], siendo reconocidos por ella en la cantidad, y no fueron recogidos debidamente por el demandante en su solicitud de arbitraje.

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: **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que impidió el acceso a la vivienda a la reclamada, motivo por el que ésta no pudo finalizar completamente la obra, pero que fue ejecutada en su mayor parte tal y como reconoce la parte reclamante en su comunicación de fecha 5 de agosto de 2022 llegando a afirmar "cuando termines lo poco que queda", quedando por lo tanto únicamente pendientes remates y acabados de obra. Se considera que hubo un retraso en la ejecución de los trabajos, y que en el estado actual de la vivienda reformada intervinieron terceros profesionales ajenos a la empresa reclamada, desconociendo este órgano arbitral el detalle de los trabajos que realizaron.

En cuanto a la Prueba pericial aportada por la parte reclamante manifestar que la misma carece de la rigurosidad y concreción necesaria para determinar no solamente los defectos sino también la concreta valoración económica de su subsanación, y que entre la fecha de ejecución de los trabajos encargados y la fecha del informe se han realizado trabajos por terceros profesionales.

Por los motivos expuestos, teniendo en cuenta que la parte reclamante tomó posesión de la vivienda el 16 de julio de 2022 según manifiesta el perito en su informe, que se realizaron trabajos de mejora y extras realizados por la empresa reclamada reconocidos por la parte reclamante en el correo de fecha 20 de noviembre de 2022, y ante la conflictividad existente entre las partes, se resuelve el contrato y la parte reclamante debe abonar a la empresa reclamada la cantidad de 2.500 € (iva incluido) en base a la cantidad total pendiente de pago, de la que se ha deducido el importe por el retraso de la obra de 19 días a 50 € el día, según el informe pericial, los remates y acabados de obra no ejecutados, y el valor de la puerta no instalada que quedará en poder de la empresa reclamada.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada, **debiendo abonar la parte reclamante 2.500 € (iva incluido) a la empresa reclamada.**

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



Comunidad de Madrid

plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días naturales 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.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]