



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00083.5/2025

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

En Madrid, a 23 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, el día 3 de octubre de 2024, contraté a través de la plataforma Webel un servicio de "manitas" para reparar un cajón por un importe de 35 euros. El profesional asignado, [REDACTED] acudió a mi domicilio e intentó realizar la reparación, pero rompió la tapa del cajón durante el proceso. Como solución, Felipe acordó llevarse el cajón para repararlo y devolverlo arreglado. Sin embargo, tras varias semanas y múltiples intentos de contacto tanto con el profesional como con [REDACTED] el cajón fue devuelto el 21 de diciembre de 2024, sin haber sido reparado y en peor estado del que se encontraba originalmente. A pesar de que el servicio no se realizó satisfactoriamente y se causaron daños adicionales, [REDACTED] me cobró el importe total y se niega a reembolsarlo, alegando una política de reclamaciones de 24 horas que considero inaplicable, ya que el profesional se llevó el cajón con mi consentimiento para repararlo. Además, las condiciones de la propia empresa establecen que no se debe cobrar el importe si no hay certeza de que el servicio se realizó. Solicita 1. Reembolso íntegro de los 35 euros abonados por el servicio no realizado satisfactoriamente. 2. Compensación económica por los daños causados al cajón durante el intento de reparación. 3. Que el reembolso se realice directamente en mi cuenta bancaria (medio de pago utilizado) y no mediante saldo en la aplicación ni descuentos en futuros servicios. Cuantía reclamada 75,00 €.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que, en relación con la reclamación del servicio contratado en [REDACTED] el 3 de octubre, queremos aclarar los hechos: El servicio, valorado en 35€, incluía la reparación de un rodapié, un marco de puerta y un cajón. Los dos primeros trabajos se completaron, pero el cajón quedó pendiente. El profesional informó al cliente que intentaría conseguir una nueva pieza y se lo llevó, devolviéndolo el 21 de diciembre. Según los Términos y Condiciones de [REDACTED] (punto 5), el plazo para reclamar es de 24 horas tras el servicio, y en este caso no se cumplió. Aun así, el equipo de soporte de [REDACTED] asistió al cliente. [REDACTED] solo intermedia entre clientes y profesionales, sin relación contractual con estos. No obstante, tras la mediación, el profesional reembolsó 17,50€ el 31 de diciembre, dando por cerrado el caso. En relación con la reclamación presentada nº Doc. 21/020337.4/25 sobre el servicio contratado a través de la plataforma [REDACTED] el 3 de octubre, queremos proporcionar la siguiente información sobre los hechos: El servicio, valorado en 35€, consistía en la reparación de un rodapié, un marco de puerta y un cajón de un mueble. De estos trabajos, los dos primeros fueron completados correctamente, mientras que el cajón quedó pendiente. El profesional informó al cliente de que intentaría conseguir una nueva pieza para completar la reparación, motivo por el cual se lo llevó. Posteriormente, el cajón fue devuelto al cliente el 21 de diciembre. Según los **Términos y Condiciones de [REDACTED] (punto 5), el plazo para presentar reclamaciones sobre un servicio es de 24 horas tras su realización. En este caso, el cliente no presentó ninguna reclamación dentro del período establecido. No obstante, el equipo de soporte de [REDACTED] estuvo en contacto con el cliente en todo momento con el fin de ofrecer asistencia y mediar en la situación, a pesar de que la reclamación fue extemporánea. Es importante señalar que [REDACTED] actúa únicamente como plataforma de intermediación entre profesionales y clientes, y los profesionales que prestan los servicios no son empleados de [REDACTED] ni tienen relación contractual con la plataforma más allá de la gestión de servicios. Por lo tanto, [REDACTED] no puede hacerse responsable de sus actos más allá del cumplimiento de sus funciones como intermediario. Aun así, con el objetivo de proporcionar una solución satisfactoria para ambas partes, tras la mediación por parte del equipo de soporte de [REDACTED], el profesional decidió devolver la mitad del importe del servicio correspondiente a la reparación del cajón, dado que los otros dos trabajos sí fueron realizados. Este reembolso, por un importe de 17,50€, se efectuó el 31 de diciembre al método de pago del cliente, dando por concluido el caso.

La parte reclamante manifiesta que el servicio contratado incluía la reparación de un rodapié, un marco de puerta y un cajón de un mueble. Sin embargo, la incidencia no ha sido resuelta completamente. Aunque se indica que el rodapié fue reparado, el profesional que realizó el trabajo mencionó que lo terminaría cuando trajera de vuelta el cajón reparado, lo cual no ha sucedido. Además, en relación con el cajón, inicialmente se entregó para su reparación con los tacos correspondientes, pero ha sido devuelto sin reparar y, además, en peor estado, ya que ahora el frontal está roto. Esto ha supuesto un perjuicio mayor, dejando el mueble en peores condiciones que antes de la intervención. Dado que el problema no se ha resuelto en su totalidad y que la reparación del cajón ha generado un daño adicional, considero que la solución propuesta hasta el momento no es suficiente. Solicita una compensación adecuada por los daños ocasionados, ya que el rodapié no ha sido reparado como se indica y el cajón ha sido devuelto en peor estado del que se encontraba inicialmente. que contemple la devolución del importe total abonado ya que una solución alternativa para el cajón no es posible.

La parte reclamada manifiesta que [REDACTED] posee una plataforma de servicios dedicada a poner en contacto a clientes y proveedores de diferentes ámbitos en general domésticos. Que por lo tanto nuestra empresa solo intermedia y pone en contacto al cliente y al proveedor pero que no responde en ningún caso del resultado final del servicio y que por lo tanto la calidad o el buen fin de los servicios prestados no es una responsabilidad de nuestra empresa, por lo tanto, no deberías ser parte, en todo caso el proveedor. Entendemos que la solución pasa por estar fuera de este arbitraje ya que no somos parte y que la reclamación se haga contra el proveedor de servicios, habida cuenta además que cuando D^a. [REDACTED] (el/la cliente) contacta con nosotros sobre el proveedor D. [REDACTED] tomamos todo tipo de



Comunidad de Madrid

acciones como se explica más adelante para ayudarle incluso resarcirle en parte, aunque no era nuestra responsabilidad.

La parte reclamada añade que, 1.- Que el pasado 2 de julio de 2025 he recibido requerimiento respecto a una documentación aportada en el expediente seguido por la denuncia de Doña [REDACTED] 2.- Que, una vez revisada la documentación en nuestro poder, vengo en tiempo y forma a contestar en base a las siguientes ALEGACIONES PRIMERA. - Que [REDACTED] posee una plataforma de servicios dedicada a poner en contacto clientes y proveedores de diferentes ámbitos, normalmente domésticos. SEGUNDA. - Que por lo tanto la calidad o el buen fin de los mismos no es una responsabilidad de nuestra empresa, que solo intermedia y "presenta" al cliente y el proveedor, pero que en ningún caso responde del resultado final del servicio. TERCERA. - Que por lo tanto entendemos y así alegamos, que no se nos puede tener como parte en este procedimiento ya que la parte que nos corresponde, es decir, esa intermediación o presentación, se ha realizado correctamente. CUARTA. - Que por lo tanto entendemos que debería ser el propio proveedor el que tendría que responder ante este cliente y consumo por los trabajos realizados. QUINTA. - Que, respecto al fondo, efectivamente Doña [REDACTED] (a partir de ahora el/la cliente) contactó y contrató a través de nuestra página con uno de los proveedores (Don [REDACTED] quien se anuncia en nuestra plataforma, que acudió a su domicilio el 3 de octubre de 2024 para pegar un marco de una puerta, pegar un rodapié al suelo y arreglar un cajón de mesilla. SEXTA. - Que el pasado 09/10/2024 se pone en contacto el cliente con nosotros a través de la plataforma para decirnos que el proveedor se llevó el cajón para arreglarlo y no se lo ha devuelto. Inmediatamente contestamos que hablaremos con el proveedor y así lo hacemos. SEPTIMA. - Que el 16/10/2024 el cliente vuelve a contactar con nuestra plataforma para informarnos que no se ha solucionado el problema y nos solicita que se le reintegre lo pagado, por lo que volvemos a contactar con el proveedor para informarle. OCTAVA. - Que el 22/12/2024 el cliente vuelve a contactar con nosotros y a solicitar la devolución del importe pagado a lo que respondemos que eso no es posible ya que en 24 horas desde la realización del pago por parte del cliente nuestra plataforma se le transfiere al proveedor y por lo tanto el dinero ya está en su cuenta. NOVENA. Que nuestro proveedor con fecha 22/12/2024 nos confirma que ya ha devuelto el cajón y que de los tres trabajos que incluía el servicio (y el pago) el cajón no se pudo llegar a realizar porque no encontró un frontal adecuado (de ahí que tardara en devolverlo). DÉCIMA. - Que con el fin de compensar al cliente ya que el encargo no se realizó completamente (la cajonera no se pudo arreglar, pero si el rodapié y el marco de la puerta) y todo ello con la aprobación del proveedor, ofrecemos al cliente la devolución del 50% del servicio (17,50 €) y además un bono de 5 € para el siguiente servicio que reserve a través de la plataforma, que se ingresan respectivamente el 30 y el 21 de diciembre de 2024, haciéndoselo saber al cliente. Que junto a estas ALEGACIONES adjuntamos la siguiente documentación: 1.- Justificante de pago (35 €) por los servicios contratados de Doña [REDACTED] 2.- Justificante de devolución parcial del 50% (17,50 €) a Doña [REDACTED] en compensación por el servicio. 3.- Comunicaciones entre [REDACTED] y Doña [REDACTED] y Don [REDACTED] SOLICITO sea excluida la empresa [REDACTED] como parte del procedimiento al tratarse de una intermediación sin responsabilidad en el servicio final dado y, que en todo caso, sea archivado el expediente al entender que en ningún caso ha existido ninguna infracción ni supuesto de sanción a esta empresa por parte de consumo, siendo la actuación frente al cliente intachable ya que se le ha resarcido anticipadamente por parte del proveedor por no haberse podido dar el servicio completo. [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.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada la documental presentada, la parte reclamada [REDACTED], aunque alega que al tratarse de una intermediación carece de responsabilidad en el servicio final dado, es la que realiza el cobro del servicio al reclamante, por importe de 35 euros, y, reconociendo la reclamada en sus alegaciones que el encargo no se realizó completamente (la cajonera no se pudo arreglar), se acuerda **el reembolso íntegro de los 35 euros** abonados por el servicio no realizado satisfactoriamente, por lo que, habiendo efectuado la reclamada la devolución del 50% del servicio (17,50 €), **reembolse a la reclamante el 50% restante por importe de 17,50 €**.

No entrar a conocer de la compensación económica por los daños causados al cajón durante el intento de reparación solicitada por la reclamante toda vez que, aunque han sido cuantificados, no quedan acreditados los gastos producidos, quedando expedita la vía judicial.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]