



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08484.8/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, 18 de febrero de 2025, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio, en defecto de acuerdo amistoso entre las partes.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

Solicité el servicio de mantenimiento para instalar 4 cuadros, un soporte de la tele, una estantería y un cubo extraíble. Vino y estuvo 4 horas, colocándome los cuadros torcidos y la estantería torcida. Le dije que estaba torcida la estantería y lo que ha hecho es hacerme los agujeros más grandes, quedando el soporte suelto... me quejé a [REDACTED] y le solicité que me lo solucionará enviando a otro técnico, ya que este señor no se considera profesional. [REDACTED] me dice que me manda al mismo y he mostrado mi rechazo a que venga la misma persona, solicitando que venga otra o sino que me indemnice por los daños causados (el piso está recién pintado). La solución del señor es venir, taparme el agujero y que se quede como un parche... y no acepto esa solución y encima no tengo la confianza en él.

Después de los daños ocasionados en la vivienda el 18 de junio de 2024, solicité un presupuesto para reparación por mi cuenta de los daños ocasionados para tener en mente un importe. Aparte, este profesional al que he aceptado el presupuesto es el mismo que me pintó la vivienda y prefiero una persona que ya me ha trabajado y cuenta con mi confianza de que lo va a hacer bien a que me traigan a otra persona que me vuelva a ocasionar desperfectos en la vivienda como ha pasado anteriormente por parte de [REDACTED]. Hoy, después de varias semanas, hoy 04 de julio de 2024, se han puesto en contacto conmigo, y me dicen que me ofrecen como mucho 80€ y les he dicho que prefiero el presupuesto que ya he aceptado por los motivos antes descritos y porque aparte, estaban tardando tanto tiempo en contestar que necesitaba que me lo resolvieran y dejar de tener la pared como la tengo. Les he comunicado que prefiero al profesional que ya ha trabajado en mi casa que sé que me lo van a hacer y que el presupuesto es aprox. 150€ y que directamente me paguen esa indemnización y quede contenta. Se han negado totalmente y me han comunicado o que me daban 80€ (que no cubre todo lo que hay que hacer) o que mandaban a alguno suyo... Al final voy a hacer la actuación por mi cuenta y solo espero que me indemnicen con al menos el importe que me voy a gastar y que ya vienen a pintar la semana que viene.

Aporta, entre otros documentos, contrato y condiciones asistente 24 h, escrito de reclamación en los que solicita compensación por los daños ocasionados por el técnico del servicio 24h, factura de trabajos de reparación realizados.

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

En relación con la reclamación que presentó la reclamante indican que tras realizar las comprobaciones oportunas y ser conocedores de su disconformidad con la actuación llevada a cabo por el técnico designado por el servicio Tu Asistente 24h, se ofreció la opción de una compensación económica de 83,29 € por el valor de la pintura que es la marcada por el precio de mercado y/o la atención del resto del servicio por el profesional de origen rechazando la solución planteada.

Ante su disconformidad y negativa, no podemos hacernos responsables de la cantidad reclamada al no cumplir con las condiciones del servicio contratado y ante su rechazo con la indemnización ofrecida.

2.- Dar audiencia a las partes



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que manifiesta que: Consta en la tramitación del presente expediente, la disposición de mi mandante de subsanar los defectos sufridos en la ejecución de los trabajos para los cual la reclamante solicito la prestación del servicio Tu Asistente 24H, ofreciendo a [REDACTED] el importe de 83,29 € correspondiente al valor de la pintura conforme a los precios de mercado.

Por la reclamante se aporta un presupuesto y factura de un reparador particular de su elección, por un importe total de 175,45 €, si bien esta parte no puede estar conforme con el mismo en tanto incluye trabajos que no están justificados como es la retirada de un mueble empotrado, el cual no hubo de verse afectado por los trabajos realizados con ocasión del servicio Tu Asistente 24H, por lo que su desmontaje y montaje posterior resulta innecesario.

Tampoco lo requiere la pintura del paño de la pared de que se trate, ya que como mueble empotrado que parece que es, resulta innecesario pintar bajo el mismo.

De esta manera el importe ofrecido por mi mandante resulta que se ajusta casi al milímetro a lo presupuestado por los trabajos de pintura presupuestados por el profesional de elección de la reclamante.

De conformidad a lo dispuesto en el art. 1101 del Código Civil: "Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas."

Sin embargo, los daños y perjuicios a indemnizar han de ser debidamente acreditados por aquel que los reclama, cita varias sentencias a este respecto.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamante solicita la reparación de los daños causados por el técnico que la reclamada envió a su vivienda en virtud del contrato de mantenimiento que tenían suscrito, para, según indica, instalar 4 cuadros, un soporte de la tele, una estantería y un cubo extraíble. El trabajo parece que se realizó de forma incorrecta, los cuadros y la estantería estaban torcidos sin que se colocaran de forma adecuada, dejando el soporte suelto. Presenta un presupuesto de los trabajos a realizar para corregir los desperfectos y pintar la pared y factura que asciende a 153,70 €.

La reclamada en su momento ofreció a la reclamante la cantidad de 83,29 € para sufragar los gastos de la pintura, por considerar que los demás trabajos de reparación no estaban justificados, entiende que parte de lo que se reclama no pudo ser consecuencia de los trabajos realizados con ocasión del servicio Tu Asistente 24h.

SEGUNDA: Para resolver este asunto hay que considerar que se establece como regla general que quienes en el cumplimiento de sus obligaciones incurren en negligencia quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados. En el presente caso de la documentación obrante en el expediente cabe concluir que los trabajos realizados en cumplimiento del contrato de mantenimiento suscrito entre las partes no se realizaron de forma adecuada, de modo que no se cumplió la obligación de mantenimiento derivada del contrato y, por tanto, surge el deber de reparar los daños causados.



Comunidad de Madrid

Ahora bien, para que pueda hacerse efectiva la obligación de reparar se exige que queden acreditados de forma precisa todos los daños cuyo resarcimiento se solicita.

En el presente caso se produjeron algunos desperfectos derivados de los trabajos realizados por el técnico de mantenimiento, pero no queda acreditado cuáles fueron exactamente, puesto que la factura que se aporta al expediente no contiene un desglose de los trabajos realizados en la vivienda de la reclamante, lo que no permite considerar acreditados con precisión los daños causados.

Sí puede considerarse acreditado que resultó necesario pintar la habitación debido a los desperfectos causados, cuestión que viene a reconocer la reclamada al haber ofrecido la cantidad de 83,29 € como valor de la pintura, por lo que consideramos que debe admitirse la reclamación respecto de este concepto, debiendo la reclamada abonar la citada cantidad de 83,29 € a la reclamante.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR EN PARTE** la solicitud de arbitraje.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



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

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]