



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09190.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de marzo 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] representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL DE APAREJADORES Y ARQUITECTOS TÉCNICOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, existen desperfectos funcionales en la estructura de las obras, con grietas. Se comunicó a la empresa en marzo de 2023 y ha ido a peor. Se ha enviado comunicación por todos los medios sin recibir solución. Solicita la reparación de dichos desperfectos.

La empresa reclamada alega que respecto a los desperfectos alegados de contrario en la estructura de las obras. "desperfectos funcionales en la estructura de las obras, con grietas" A este respecto, venimos a negar todo lo alegado de contrario, pues no es cierto que existan desperfectos funcionales en la estructura de las obras realizadas por [REDACTED]. Más concretamente, la parte contraria alega desperfectos relativos a grietas y pintura alrededor de las ventanas instaladas por esta parte. Pues bien, a este respecto, indicar que Dña. [REDACTED] indicó tener una incidencia en junio del 2023, por lo que esta parte se personó en su domicilio el día 26. El instalador que acudió, D. [REDACTED] comprobó la existencia de unas filtraciones, las cuales fueron resueltas al ser cubiertas por la garantía de [REDACTED], dándose por solucionadas. En cuanto a la existencia de grietas que se alega de contrario, al mes de haberse personado la mercantil, resulta necesario recalcar que aquellas "reparaciones" relativas a la pintura, no entran en la garantía de [REDACTED], pues no son trabajos recogidos en el contrato nº 20.225.696/1 firmado por ambas partes. Si la parte contraria afirma que fue la misma persona quien realizó la instalación de las ventanas y quien realizó la pintura en las paredes, objeto de la presente reclamación, indicar que estos trabajos fueron cobrados por el propio pintor, no por [REDACTED]. Además, dicha garantía de por vida recogida en el contrato firmado por ambas partes indica lo siguiente: "La garantía cubrirá solo las instalaciones realizadas por [REDACTED] L. - La garantía solo se hará efectiva cuando se haya realizado el 100% del pago de la instalación y presentando todas las facturas correspondientes. - La garantía cubre problemas y derivados de la instalación sin ningún tipo de caducidad. - La garantía sobre piezas y repuestos estarán cubiertos exclusivamente por la garantía ofrecida por el fabricante original". Por ello, de ninguna manera Dña. [REDACTED] puede solicitar ahora la reparación de unos desperfectos derivados de unas reparaciones realizadas y facturadas por un tercero y no por la misma mercantil [REDACTED]. En lo referente a las comunicaciones entre Dña. [REDACTED] y la empresa

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

afandecor, s.l.u. "comunicado a la empresa, ya en marzo de 2023, y ha ido a peor. enviadas fotos y comunicaciones telefónicas y vía WhatsApp en muchas ocasiones, sin solución". A este respecto, indicar que es cierto que Dña. [REDACTED] se ha puesto en contacto con esta parte indicando las incidencias a la que se refiere en la presente reclamación. Sin embargo, esta parte le dio contestación, habiéndose personado en fecha 26 de junio de 2023, dando por finalizada y solucionada la incidencia relativa a las filtraciones indicadas. Respecto a las demás incidencias a las que hace referencia al reclamante, esta parte ya indicó que no iba a proceder a solucionarlo, pues no son trabajos realizados por la mercantil ni fueron contratados de contrario. Por ello, venimos a recalcar que [REDACTED] puede cubrir desperfectos no debidos de ninguna manera a sus obras, las cuales se encuentran recogidas en el contrato nº 25.225.696/1 adjuntado de contrario.

La parte reclamante manifiesta que su reclamación se centra en desperfectos funcionales, las tareas se limitaron a un repaso parcial de sellado con silicona y no en todas las ventanas instaladas. Que el instalador comentó dejar pasar el verano sin hacer nada y ver en octubre que pasaba con las filtraciones, no solventando en modo alguna de forma definitiva los desperfectos estructurales, el instalador que fue a su casa el 26 de junio propuso posponer las reparaciones necesarias. Que la reclamada reconoce la existencia de desperfectos solo que las relaciona como única causa a temas de pintura realizadas por un tercero. El trabajo efectuado por la reclamada asciende a un importe de 11.269,50 euros, pagados en tiempo y modos indicados. Tras el 26 de junio del 2023 el silencio y la desatención, es la principal respuesta y el último mensaje 24 de octubre del 2023. Volvió a escribir el 2 de noviembre y el 28 de noviembre. Manifiesta su desconcierto a someter su reclamación a arbitraje de consumo del reclamado.

La parte reclamada manifiesta que, "(...) reitero que mi reclamación se centra en desperfectos funcionales. (...) en modo alguno se solventó de forma definitiva los desperfectos estructurales que en la previa documentación visual aportada se puede verificar." Respecto a lo que alega Dña. [REDACTED] venimos a volver a indicar que no existe ningún desperfecto estructural, ni funcional, sino que, tal como se le comentó en su día, las fotos que adjunta demuestran la presencia de grietas, las cuales existen únicamente porque se realizaron trabajos de pintura sobre una pared húmeda. Sin embargo, todas las humedades han sido arregladas por [REDACTED] pues dichas arreglos sí que entran en la garantía de la empresa al resultar ser trabajos contratados y recogidos en el contrato firmado por ambas partes. De ninguna manera la presencia de grietas indica un desperfecto estructural, ni funcional en la instalación, sino solamente un desperfecto estético, totalmente ajeno a los trabajos realizados por la mercantil. ... "insisto en que lo que me comentó el instalador, es que "se dejase pasar el verano, no hacer nada, y ya ver en octubre, qué pasaba con las filtraciones y volver entonces a contactar con ellos." Respecto a dicha alegación, venimos a aclarar que los arreglos relativos a las filtraciones fueron realizados el día 26 de junio de 2023, habiendo acudido D. [REDACTED] al domicilio de la reclamante. Se realizaron las comprobaciones correspondientes y se arregló el sellado de las ventanas, solucionándose así el problema. Lo que indicó el técnico a Dña. [REDACTED] fue que, al haberse arreglado aquel desperfecto dicho día, podía seguir comprobando su resultado a lo largo de los siguientes meses, pues las humedades anteriores tenían que secarse del todo, pudiendo así asegurarse a lo largo del mes de septiembre que ya no existían ninguna filtración al haberse arreglado el desperfecto en su totalidad el día 26 de junio de 2023. Dicho extremo fue comunicado a la reclamante cuando se volvió a poner en contacto con esta parte el día 12 de septiembre, pues Afandecor ya había dado por finalizada la reparación cuando acudió a su domicilio en junio del 2023. "(...) sí reconoce la existencia de desperfectos. Sólo que las relaciona como única causa a temas de pintura realizadas por un tercero. Por mi parte, es una manera de exculparse y eludir las consecuencias de sus labores profesionales, así como omitir por completo su compromiso adquirido en el CERTIFICADO DE GARANTÍA [REDACTED] A este respecto, volvemos a indicar que dichos desperfectos no son desperfectos estructurales ni funcionales debidos a la instalación de la empresa, sino solamente causados por una pintura realizada en una pared húmeda, por parte de un tercero ajeno a la mercantil. De ninguna manera



Comunidad de Madrid

se omite el compromiso de garantía de por vida que ofrece [REDACTED] sino que, tal como lo menciona la propia reclamante, dicha garantía “cubre problemas derivados de la instalación sin ningún tipo de caducidad”. Por ello, lo que no puede pretender la reclamante es incluir, dentro de nuestra garantía, la reparación de desperfectos derivados de la actuación y de los trabajos de un tercero ajeno a la mercantil. “(...) No obstante, tras el 26 de junio de 2023 el silencio y la desatención, es la principal respuesta que he obtenido por su parte.” Respecto a las comunicaciones indicadas, Afandecor contestó en cada momento a los requerimientos de Dña. [REDACTED] y acudió a su domicilio cada vez que resultó necesario para el arreglo de los desperfectos incluidos en la garantía de por vida ofrecida por [REDACTED]. En cuanto a las comunicaciones de septiembre y octubre, venimos a indicar que, tras recepción de los correos indicados, cada solicitud fue transmitida al departamento correspondiente, el cual indicó que los trabajos y arreglos solicitados por la cliente no eran otros que los relativos a la pintura, la cual, reiteramos, no fue realizada por la mercantil. Todo ello fue comunicado y reiterado a Dña. [REDACTED] por teléfono en numerosas ocasiones, pues el contrato se dio por finalizado el día 26 de junio de 2023, no quedando ningún trabajo más por realizar por parte de [REDACTED]. “(...) En el punto “Pos. 1” de dicho contrato, en la descripción general de tareas y materiales objeto del presupuesto, se incluye de forma textual: “Ajustes, remates y sellados perimetrales”. Justo en mi reclamación se incluyen desperfectos estructurales, derivados en parte por errores o fallos en tales ajustes, remates y en especial los sellados perimetrales.” Respecto a la descripción general de tareas recogida en la Pos.1, hemos de indicar nuevamente que dichos “ajustes, remates y sellados perimetrales” corresponden al marco de la pared, es decir al hueco existente entre la pared y la ventana, pues ha de rellenarse con espuma y/o yeso. En cuanto a los sellados perimetrales, se refiere más concretamente a la silicona y espuma usada para impermeabilizar todas las juntas. Sin embargo, en el presente caso, los únicos desperfectos existentes son relativos a las grietas anteriormente alegadas por la reclamante, pues insistimos en que no se trata de desperfectos estructurales, ni desperfectos de los marcos instalados por Afandecor, si no únicamente de la pintura realizada por un tercero, alrededor de la ventana. En cuanto a la ventana instalada, indicar que ya no presenta ninguna filtración ni entrada y que la instalación quedó conforme a lo contratado por Dña. [REDACTED].

La parte reclamada añade conclusiones sobre las alegaciones vertidas por las partes. Esta parte entiende que los supuestos defectos funcionales y estructurales denunciados de contrario cuya reparación se exige a esta parte no han quedado acreditados. A modo de resumen reiterar, como se ha hecho en escritos anteriores, que de contrario se aportan fotos (supuestamente de su domicilio, desconociendo la fecha en las que fueron tomadas) en donde aparecen una serie de grietas en el gotelé y pintura fuera de la carpintería metálica sobre los que esta parte no tiene responsabilidad alguna, indicando nuevamente que se trataría, en todo caso de desperfectos estéticos, pero no funcionales o estructurales. Los defectos funcionales tienen que ver con cuestiones relacionadas con el mecanismo de funcionamiento de la carpintería metálica instalada, como, por ejemplo, 2 que cerrase mal una ventana, que la maneta estuviera demasiado dura o blanda y ello impidiera que la apertura y el cierre no fueran efectivos, que el cristal de ventana viniera agrietado de fábrica... etc. Por su parte, los defectos estructurales, como su propio nombre indica, redundan en la estructura de la carpintería metálica, como por ejemplo que la misma, a consecuencia de una defectuosa instalación, estuviera vencida hacia dentro e inclinada, en vez de recta. Las fotos muestran una serie de rajaduras y roturas del gotelé y pintura que están alrededor de la carpintería metálica, trabajos para los cuales esta parte no ha sido contratada, tal y como se desprende del propio contrato aportado de contrario. ¿En qué parte del contrato viene la ejecución de gotelé y pintura? A mayor abundamiento, incluso en el caso que se pudiera interpretar que esas roturas y rajaduras en el gotelé y pintura fueran consecuencia de la instalación de la carpintería metálica, lo cual tampoco es cierto, se omite deliberadamente de contrario que las condiciones generales del contrato expresan literalmente, lo siguiente (última línea): “En los trabajos de ventanas no está incluida la reparación de pintura, ya sea en gotelé o liso”, por tanto, tras esta simple lectura queda claro que [REDACTED] no tiene ninguna responsabilidad en este asunto, pero es que en el presente caso reiteramos que estos trabajos no fueron contratados a



Comunidad de Madrid

██████████ por tanto ya fuera el montador que subcontractó ██████████ quien lo hiciera o un tercero ajeno, no influye en la relación contractual que vincula a las partes. Respetuosamente entendemos que lo que la Junta debe tener en consideración para resolver el presente caso es ver quién tiene la carga de la prueba, si quedan o no acreditados los desperfectos denunciados y, en caso afirmativo, si existe relación de causalidad entre los supuestos desperfectos alegados de contrario y la actuación de Afandecor. 3 La carga de la prueba en el presente caso la ostenta la parte reclamante, en aplicación por analogía de lo dispuesto en el artículo 217.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil: "2. Corresponde al actor y al demandado reconviniendo la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda y de la reconvención." (...) 6. Las normas contenidas en los apartados precedentes se aplicarán siempre que una disposición legal expresa no distribuya con criterios especiales la carga de probar los hechos relevantes." A juicio de esta parte, quien quiera que haya realizado los trabajos de pintura y goteo será el posible responsable de una hipotética ejecución defectuosa de los mismos, pero lo que no puede ser objeto de debate es que ██████████ no tiene responsabilidad alguna en ello, al tratarse de negocios jurídicos completamente ajenos entre sí, pues otra cosa no consta en el contrato aportado. En el momento que una tercera persona ajena a ██████████ (en cuanto a las obligaciones contenidas en el contrato se refiere) realiza estos trabajos, nace una relación contractual nueva ajena a la ya existente entre la mercantil y la reclamante, por tanto, sus pretensiones deben ser íntegramente desestimadas, al no haber quedado demostrados los supuestos desperfectos funcionales y estructurales denunciados ni la relación de causalidad obligatoria entre la ejecución de los mismo y la mercantil ██████████

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

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

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 visto que:

El informe pericial presentado no dice cuál es la causa del problema, no pudiendo, en consecuencia, valorar el total del coste de reparación que aparece en el mismo.

No se sabe si es estanca la carpintería de PVC colocada.

Se desconoce cuántas ventanas son las afectadas.

No consta si realmente la avería que provocó la contratación está reparada o no.

Por lo que, estimando acreditado lo que parece evidente en la documentación y las alegaciones presentadas por la parte reclamante y la parte reclamada, se acuerda **que la empresa reclamada compense a la reclamante con la cantidad de 700 euros**, en concepto de pintura, plastecido y lijado, toda vez que, tal como reconoce la reclamada, se comprobó la existencia de filtraciones y humedades que hubo que reparar.

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.



Comunidad de Madrid

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

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

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

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

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

Madrid, 11 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]