



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09702.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 15/07/2024: "En noviembre de 2022, [REDACTED] instaló en mi domicilio una puerta acorazada Kiuso XXI, con un importe de 2.722,50 euros. Con el tiempo, la puerta comenzó a rozar en la parte inferior del marco. En principio, pensamos que podía deberse a la dilatación propia del material, sin embargo, ha llegado el momento en que la puerta ya no puede abrirse. Se ha solicitado a [REDACTED] que revise la instalación y la respuesta ha sido negativa, alegando que la factura no ha sido pagada en su totalidad, pero no es cierto, la factura por el suministro y la instalación de la puerta fue pagada totalmente. Se adjunta factura (en la que se especifica la garantía legal de 2 años) y comprobantes de pago (anticipo y abono final)". Solicitud: "Que [REDACTED] revise la instalación de la puerta y que ésta quede de nuevo en funcionamiento, sin coste adicional para el solicitante y dentro de la garantía legal de 2 años especificada en la factura".

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento de la reclamada, de fecha 11.07.2024, en la que la mercantil reclamada manifiesta que "Nuestra empresa no se ha negado en ningún momento a hacerle el ajuste de la puerta, siempre y cuando estén abonadas las facturas íntegras de esta puerta. Queda pendiente de abonarnos la factura 23/4752, por importe de 110€ + IVA (total 133,10€), por la instalación de un vierteaguas, cuyo presupuesto se aceptó y ahora se niegan a pagarlo."
- Factura emitida por [REDACTED] de fecha 04/11/2022, por importe de 2.722,50€, de una puerta acorazada Kiuso XXI en grado 3, con hoja estándar montante superior de cristal de 228mm y fijo lateral de cristal de 388mm, panel exterior en aluminio blanco, panel interior, herrajes cromados, molduras macizas para exterior, bombín antibumping, escalón de drenaje, manillón vertical. Consta puerta suministrada el 04.11.2022. Consta como trabajos incluidos "retirada de la puerta anterior y montaje de la nueva con taco químico o albañilería". Consta garantía de 2 años en materiales y mano de obra.
- Justificantes de pago de 1.006,50€ y de 1.716,00€.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de 21/08/2024 de la que se puede extraer que:

- Posteriormente a la instalación de la puerta, el reclamante les manifestó que entraba agua cuando llovía, aceptando el presupuesto del vierteaguas, instalándose.
- Están dispuestos a atender en garantía la reparación de la puerta, previo pago por el reclamante de la factura pendiente de pago desde enero de 2023.
- Aportan factura emitida por [REDACTED] de fecha 30/01/2023 de suministro e instalación de vierteaguas con burlete, por importe de 133,10€.

El reclamante presenta escrito de 31/08/2024 en el que alega que:

"Una vez instalada, se comprobó con sorpresa que, cuando llovía, el agua entraba en la vivienda. Un detalle muy importante del que el cliente no fue advertido cuando pidió información a la empresa. Efectivamente, se le informó de que la puerta no era hermética, pero antes de la instalación la empresa fue a medir y era conocedora de que la puerta iba a estar a la intemperie, sometida al viento y a la lluvia, y no advirtió de los riesgos al cliente. Con el objeto de paliar los efectos de la lluvia, la empresa ofreció instalar un vierteaguas. El cliente preguntó si, además, no podía instalar un burlete que aislara un poco más del viento. La empresa negó esa posibilidad. El cliente aceptó la instalación del vierteaguas. Como quiera que el agua continuaba (y continúa) entrando cuando arrecia con fuerza, la empresa, sorpresivamente, ofreció la posibilidad de instalar el burlete que inicialmente había negado. Para ello, hubo que desmontar el vierteaguas y volver a hacer nuevos agujeros. Ciertamente es que no compromete la seguridad de la puerta ni se aprecia estéticamente, pero es un panel de aluminio bastante caro y no es de recibo que quede como un queso de gruyere por la falta de previsión de la empresa. 3. En cualquier caso, el vierteaguas es un accesorio, como lo son el pomo y la manilla, y en ningún caso afecta al funcionamiento de la puerta. Según alega la empresa, "las garantías solo surten efectos cuando se ha abonado previamente el trabajo y el material sobre el que se reclama" y, precisamente, el cliente reclama la garantía que cubre el suministro y la instalación de la puerta, cuya factura sí está abonada. 4. Por último, efectivamente el burlete y el vierteaguas están bien instalados y, aunque no cumplen su función, porque sigue entrando el viento y el agua, el cliente no ha reclamado su mal funcionamiento, puesto que no ha abonado la factura."

La empresa reclamada presenta escrito de 19/09/2024 del que se puede extraer que:

- Las puertas acorazadas Kiuso XXI no incluyen de serie un vierteaguas con burlete, sino que se instala a petición del cliente.
- Son puertas indicadas para estar al exterior, pero no son herméticas ni estancas y se les advirtió a los clientes.
- El reclamante aceptó el presupuesto.
- El vierteaguas está bien instalado y, a petición del cliente, se movió.
- En este modelo de puerta no se puede instalar un burlete, puesto que no se podría cerrar la puerta con normalidad.
- El cliente aceptó un presupuesto inicial de cortavientos automático en la parte inferior de la puerta, pero pidió que se le quitara y agragar, en su lugar, un tirador vertical.
- Adjuntan los dos presupuestos y conversación de whatsapp.
- Se reiteran en que la puerta acorazada no ha sido abonada en su totalidad.
- Se reiteran en su disposición de atención en garantía, previo pago del reclamante de la factura pendiente de pago.

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

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



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia, mediante escrito de 30/01/2025 en el que se reiteran en sus manifestaciones anteriores y, como “prueba de nuestra buena fe, les proponemos una rebaja en el precio del elemento puesto, dejando la factura en la mitad. Y una vez abonada, procederemos a realizar el ajuste de las bisagras de la puerta, que nos han solicitado, dando por cobradas las cantidades debidas”. por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 18/02/2025 en el que “como muestra de buena fe, aceptamos la oferta del cerrajero de rebajar el precio del vierteaguas a la mitad y procederemos a abonar la cantidad de 66,55€ cuando se nos indique”.

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 y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes que consiste en que el reclamante abonará el importe de 66,55€ a la mercantil reclamada que, en cuanto se realice, procederá a atender en garantía la reparación de la puerta.

El reclamante procederá al abono de la cantidad pendiente de pago en el plazo de cumplimiento de este laudo, procediendo la mercantil reclamada a su reparación en el plazo de diez días desde que tenga constancia del pago.

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.

Madrid, 13 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]