



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11034.8/2024

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] en 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 el reclamante, Mampara de baño de 2 hojas de cristal instalada en septiembre de 2023 con un coste de 973,93 € (se adjunta flacura). En abril de 2024 se detectan varias grietas en sentido vertical (se adjuntan fotos) en distintos sitios de una de las hojas. [REDACTED], vendedora del producto y se recibe la visita del instalador de la mampara perteneciente a [REDACTED], a pesar de estar en periodo de garantía, decide ignorar el problema y lo traslada a [REDACTED]. El instalador realiza fotos y comenta que es necesario el cambio de la mampara. La propuesta que recibimos de [REDACTED] es cambiar la mampara con un coste de 911,50€ + I.V.A. Las grietas han ido aumentando. [REDACTED] argumenta " mal uso de la mampara " o " utilización poco cuidadosa de la mampara". ¿Cómo se puede dar mal uso a una hoja de mampara que es corredera? ¿ Que significa utilización poco cuidadosa?. Por supuesto, " desconocen los motivos " según su argumentación. Lógicamente, cuando se instala la mampara no se detectan estos defectos por lo que se firma la instalación. Creo que existe un concepto llamado " Vicios ocultos ", los cuales aparecen transcurrido un tiempo. La limpieza se realiza igual que en el resto de cristales de toda la casa, en los que no hay ningún problema. Por otra parte, ni el fabricante, ni el vendedor y ni el instalador, en ningún momento, han expresado la necesidad de que esta mampara deba tener un " cuidado específico". Solicita cambio de la mampara, sin coste alguno.

La parte reclamada alega que no estamos conformes con la reclamación planteada por los motivos siguientes: Día 24-07-2023: Se instala el modelo solicitado sin ninguna incidencia durante todo el proceso. Se adjunta documento firmado por el cliente final aprobando y dando su visto bueno al producto y la instalación como documento 1. En ese momento se realiza una fotografía del producto recién instalado y en perfectas condiciones, que es el siguiente: Día 22-04-2024: Transcurrido casi un año, recibimos un mail por parte de [REDACTED] (distribuidora) solicitando que acuda el SAT (Servicio de Atención Técnica) para revisar los vidrios porque parece que se están "agrietando" y han aparecido como "arañazos". Lo cual nos resulta muy extraño. Día 25-04-2024: El Técnico que realizó la instalación acude al domicilio a revisar la mampara de ducha y tomar imágenes. Se adjunta documento e imágenes. [REDACTED] Conclusiones del S.A.T: [REDACTED] garantiza por tres años sus productos contra cualquier defecto de fabricación y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

el instalador también garantiza su instalación, pero ha pasado mucho tiempo para pensar que la mampara de ducha tenía esos defectos en el vidrio cuando se instaló, se trata de arañazos en el cristal, y parece que se trata de un mal uso o una utilización poco cuidadosa de la mampara, de la que desconocemos los motivos. Lo que es evidente, es que el producto se instaló adecuadamente, firmando el cliente en prueba de su conformidad y de la primera de las fotos no se desprende esos defectos que ahora se trata de poner de manifiesto. Esos documentos hacen prueba de esa correcta instalación, sin que el cliente haya aportado ninguna prueba que lo justifique salvo unas fotos actuales, que lo único que demuestran es que transcurrido casi un año hay unos arañazos profundos. Solicitan que se desestime la presente reclamación, puesto que se desprende un mal uso del producto que fue correctamente instalado y aprobado por el cliente.

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 TOTALMENE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no facilitando la empresa reclamada ningún tipo de instrucciones de uso, conservación y mantenimiento, no se puede afirmar que los deterioros se deban a un mal uso, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada proceda a cambiar la mampara, sin coste alguno para el reclamante, o reponga la instalación a su estado inicial con devolución del importe pagado.**

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, 11 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]