



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12291.0/2024

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 la reclamante, El pasado 11 de octubre se realizó una obra menor en mi domicilio, consistente en la sustitución de las 6 puertas interiores. Transcurridos varios días se observaron fallos importantes en 3 de ellas. El reclamado acudió dos veces al domicilio, en una de ellas alegó suciedad y en la siguiente ocasión negó que existiera desperfecto alguno. Los desperfectos localizados se encuentran en la puerta del baño la cual gira sola 90° al producirse su apertura, la moldura de la puerta del baño que se dañó al realizar el montaje y la puerta de la cocina la cual presenta varios defectos de fábrica. Solicita El abono íntegro de la sustitución de las puertas o bien: - Que se repare el mal funcionamiento de la puerta del baño - Que se reemplace la moldura dañada por el operario a la hora de realizar el montaje - Que se sustituya la puerta de la cocina, ya que ha venido defectuosa de fábrica. Cuantía reclamada 2000 euros.

Rdo

PRIMERO. - Que, en fecha 3 de julio de 2023 se presupuestó a Dña. [REDACTED] los trabajos de suministro e instalación de 6 puertas lacadas blancas lisas junto con el servicio de albañilería incluido, aceptándose el 10 de julio de 2023. SEGUNDO. - Que, en fecha 11 de octubre de 2023 se finalizó la obra descrita de manera exitosa. Sin embargo, dos de las puertas instaladas presentaron defectos de fábrica, requiriéndonos la reclamante para su subsanación, a lo que accedimos sin problema, pues siempre hemos cumplimos de manera escrupulosa con todas y cada de las garantías exigidas por Ley. Por ello, con el fin de solventar los referenciados defectos acaecidos en algunas de las puertas instaladas, acudimos al domicilio de la Sra. [REDACTED] hasta tres veces, dejándolo solucionado. Para acreditar tal hecho se adjunta al presente escrito, como DOCUMENTO N°1, email remitido por el fabricante donde se nos informa del trabajo realizado con dichas puertas para corregir los defectos de las mismas. Aun así, Dña. [REDACTED] continuó con su disconformidad, reclamando reparaciones que no tienen que ver ni con lo presupuestado, ni con la obra realizada. Un claro ejemplo de este hecho es que, en una de las visitas realizadas a la vivienda, se nos reclama el daño en una puerta, el cual resultó ser una mancha de suciedad. Y ese el tipo de reclamación que está realizando la Sra. [REDACTED] del

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

■■■■■ está señalando manchas en las bisagras de las puertas como daños. 3 Así, al no acceder a sus órdenes e imposiciones carentes de argumentos, la reclamante comienza a contactar con nosotros de manera sistemática con tono soez, emitiendo faltas de respeto y con amenazas, llegando incluso a coaccionarnos, hecho que pondremos en manos de la jurisdicción penal, siendo esta reclamación realizada con ánimo espurio, torticero y de mala fe, haciendo cumplir sus amenazas. Esta parte siempre se ha mostrado accesible tanto a la hora de informarle sobre el trabajo realizado, sobre los defectos de fábrica de algunas de las puertas y las acciones que se van a llevar a cabo para su resolución, como a visitar su vivienda todas las veces que se nos ha requerido. No obstante, lo que no podemos permitir es que se nos falte al respeto de manera sistemática por no acceder a todas y cada una de las peticiones de la reclamante, pues lo que la reclamante no quiere entender es que sólo nos haremos cargo de lo que es nuestra responsabilidad. El desprecio con el que nos trata la Sra. ■■■■■, se puede comprobar en los pantallazos de WhatsApp remitidos por la parte contraria, donde se visualiza como nos hemos presentado en la vivienda a la hora estipulada y no se nos ha abierto la puerta. Además, se muestra el tono que utiliza, pues en todo momento se dirige a nosotros de manera amenazante, grosero e insultante. Por todo ello, esta parte en ningún momento se ha negado a subsanar los posibles defectos que pudieran haber surgido tras la instalación de las puertas, lo que esta parte no está dispuesta es acceder a las coacciones que hemos sufrido por parte de la reclamante. 4 No podemos tolerar ninguna falta de respeto más por su parte. Tanto es así, que, esta parte solicita que, de manera subsidiaria, en el supuesto de tener que volver a la vivienda de la reclamante, sea bajo la supervisión de un tercero que vele por nuestra integridad y por nuestro trabajo, pues nos vemos desprotegidos ante esta situación tan violenta generada única y exclusivamente por Dña. ■■■■■ TERCERO. - Que, en relación a las pruebas aportadas por la reclamante, debemos realizar un análisis de las mismas pues no hacen más que acreditar las alegaciones vertidas en el presente escrito. Por un lado, Dña. ■■■■■ adjunta unas fotos con una calidad bastante pésima, en las cuales no se observa ningún tipo de defecto, no pudiéndose determinar si son defectos, son manchas o son efectos de la luz que existe en la estancia a la hora de realizar la foto. A mayor abundamiento, si nos fijamos en el vídeo no se puede verificar ningún tipo de desperfecto, pues no se observa si detrás de la puerta está un tercero manipulándola o no, siendo una grabación nefasta, realizada con escasa luz, con el claro fin de tergiversar la realidad. Por otro lado, en lo que se refiere al conjunto de mensajes intercambios a través de WhatsApp, debemos llamar la atención a que los mismos están cortados, no mostrándose todos y cada uno de los mensajes intercambiados entre las dos partes y no siguiendo una línea temporal continua. La conversación ha sido manipulada. 5 Además, se muestra un interlocutor que es "Mamá", pero ¿quién es mamá? Por si todo lo expuesto fuera poco, los mensajes mostrados son reenviados, ¿reenviados desde qué número? En fin, carece de cualquier validez los mensajes de WhatsApp expuestos por la parte contraria. Así, nos encontramos con unas pruebas las cuales no son ni pertinentes ni válidas. Por todo lo expuesto, las pruebas aportadas por la parte contraria, arrojan las intenciones torticeras de la reclamante, la cual obra de mala fe y su único objetivo es que procedamos a realizar unos trabajos que no han sido pactados entre las partes. Solicita se proceda a desestimar de manera íntegra la reclamación presentada por Dña. ■■■■■, la cual obra de mala fe reclamando trabajos que no tienen que ver con lo presupuestado.

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**:



Comunidad de Madrid

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, la empresa reclamada no especifica en las alegaciones presentadas que puertas fueron sustituidas en noviembre del 2023 y, siendo las reclamaciones presentadas por la reclamante posteriores, no responde la reclamada a los desperfectos concretos a los que la reclamante alude, por lo que valoramos una **compensación** de 235 euros por las incidencias de cada una de las dos puertas que están defectuosas, **total 470 euros**, impuestos incluidos.

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.

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