



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13368.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

El pasado 23 de septiembre de 2024, notifiqué al servicio postventa de la empresa descrita anteriormente, que cuando intentaba cerrar la puerta, se quedo atascada la cerradura, conseguí sacar la llave con mucha dificultad, pero no he podido ir a trabajar, porque, si cerraba la puerta con el resbalón, posteriormente no la podría abrir por fuera, ya que la cerradura estaba completamente atascada, constantemente con el correo adjunto.

Indicar que la firma de las escrituras de propiedad las firme el pasado 5 de septiembre de 2023. Telefónicamente, les indique que en el libro del edificio, en la página referente a la empresa instaladora [REDACTED] exponía que el plazo de garantía era de 2 años o 100.000 aperturas, cosa que es imposible que ocurra en un año, indicándome que entonces era yo el que tenía ue ponerme en contacto directamente con una empresa que ellos habían contratado.

Puestos en contacto con dicha empresa y comentándole el problema, me indicaron que tendría que pasarlo al comercial y si este lo veía factible, lo enviaría a la administración de la empresa que resolviera, que en cualquier caso ellos no contaban con servicio de urgencia y que tardaría. A la vista de lo expuesto, y dado que tenía que ir a trabajar, además que no podía estar varios días sin poder salir de casa, porque luego no podría entrar, decidí llamar a un cerrajero, el cual tuvo que partir literalmente el bombón para poder sacarlo, e instalar uno nuevo, cuyo importe adjunto.

Tras reclamar al servicio postventa dicho importe, me solicitan que envíe videos o fotos de la antigua cerradura, siendo imposible, ya que el cerrajero una vez lo rompió, lo tiro a la basura, comunicandolo al servicio postventa, contestandome : He reenviado dodos los mensajes a la fabrica y me siguen diciendo que si no tenemos un video con las imágenes del problema, no pueden analizar el asunto.

Nosotros como distribuidores de [REDACTED] debemos remitirnos a las indicaciones que nos hace el fabricante". Pagina 3 de 7

Solicita. Que Le abonen el bombín y la colocación del mismo, que tuve que realizar con urgencia, pues no pretenderían que me iba a quedar en la calle, o no poder entrar en mi domicilio, hasta que ellos tomaran una decisión.

Comunidad de Madrid

LA EMPRESA RECLAMADA, mediante escrito de fecha 13 de noviembre de 2024, presenta un escrito que se traslada a la otra parte, y mediante el que expone:

Mediante la presente venimos a dar respuesta a su reclamación planteada, en la que solicita le sean abonados los gastos en los que ha incurrido por la compra e instalación de un bombín para la puerta de su vivienda. Sin desvirtuar el relato de hechos que hace en su escrito, consideramos que los acontecimientos acaecidos desde su comunicación inicial merecen de un mayor desarrollo o explicación.

El 23 de septiembre de 2024 comunicó vía correo electrónico, al servicio postventa de esta compañía, la incidencia acaecida en la puerta principal de su vivienda.

Ese mismo día se le da respuesta, trasladándole la expiración de la garantía que la Ley de Ordenación de la Edificación exige en su artículo 17.1 b). Consistente en el plazo de un año, a contar desde la fecha de recepción de la obra, para los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras. Además, se le adjunta en la respuesta la documentación que se le entregó en la escrituración, así como enlace a página web informativa, para facilitarle el conocimiento y comprensión de estos extremos.

Siendo la fecha de recepción de la obra el 7 de junio de 2023, este plazo ha expirado hace ya prácticamente seis meses. De igual manera, hace usted referencia a que la escrituración se produce el 5 de septiembre de 2023, de tal manera que, aunque tomáramos tal fecha como día inicial del cómputo del plazo, este habría expirado igualmente.

Con fechas 24 y 26 de septiembre de 2024 se le da traslado de la información suministrada por [REDACTED] empresa fabricante de las puertas de la promoción de viviendas a la que pertenece.

Como usted indica, en el libro del edificio se reconoce que esta empresa otorga un plazo de garantía de dos años para este tipo de incidencias. Gracias a la labor de intermediación que ejercimos, dicha empresa inicia las acciones tendentes a indemnizar el gasto en el que ha incurrido, y se le informa de la necesidad de aportar un video que pruebe la efectiva reparación o recambio del bombín, para cumplir con las exigencias que [REDACTED] trasladaba. Tras su negativa a enviar el mencionado video, y debido a la intermediación de esta compañía, se le rebaja esta exigencia, permitiéndole únicamente enviar una foto del bombín roto, y otra del nuevo, que como mínimo acredite la efectiva incidencia. Ante lo que vuelve a mostrar su negativa, y exige -por segunda vez- que esta compañía tenga un detalle comercial con usted, consciente de la expiración del plazo que nos haría responsables.

De lo expuesto, no solo destaca la completa predisposición de esta compañía a facilitarle la devolución de los gastos en los que había incurrido, mediante la intermediación constante con la empresa fabricante. También se refleja la buena fe con la que hemos actuado desde la recepción de su comunicación, dándole una continua y temprana respuesta a cada uno de los correos electrónicos que nos hacía llegar. Lo que se acredita como documento 1, referente a la cadena de emails intercambiados.

Por lo tanto, tomando como referencia la fecha de recepción de la obra el 7 de junio de 2023, reiteramos la expiración del plazo de un año, que como indicábamos, exige la LOE en su artículo 17 para la reparación de este tipo de defectos, y que nos exime de cumplir con sus pretensiones. Solicitamos se nos exima de pago alguno al reclamante a modo de indemnización



Comunidad de Madrid

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 5 de diciembre de 2024, presenta las siguientes alegaciones:

Si bien la Ley de Ordenación de edificación, en su artículo 17.1 b) establece un año, El Real Decreto Ley 7/2021, de 27 de abril, modifica algunos puntos la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, estableciendo entre otros, que a partir del 1 de Enero de 2022, la garantía de cualquier producto que compremos será de 3 años..., por tanto estoy en desacuerdo con las alegaciones presentadas por la empresa, además, de que no he declinado la solicitud de videos o fotos de la antigua cerradura, simplemente es que cuando el instalador llegó, tuvo que romperla y la tiro a la basura, por ello no dispongo de ninguna fotografía ni video, aunque queda suficientemente demostrado que la cambie, pues avise con antelación, sin que hicieran nada al respecto.

Solicita La devolución del importe abonado por la cerradura, ya que no podía esperar al estudio de la constructora, al tratarse de la puerta de mi domicilio habitual.

LA EMPRESA RECLAMADA por escrito de del día 19 de diciembre de 2024, en contestación al escrito del reclamante, manifiesta lo siguiente:

Que no corresponde a la empresa reclamada como promotora hacerse cargo del abono del importe reclamado, tal y como ha expuesto en anteriores escritos.

Indican que no es de aplicación, El Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ya que en el caso que ocupa, la reclamación viene referida a su vivienda, teniendo la consideración de bien inmueble.

Consideran de aplicación la Ley de Ordenación de la Edificación (artículo 17.1).

Tomando como referencia la fecha de recepción de la obra el 7 de junio de 2023, reiteran la expiración del plazo de un año, para este tipo de defectos, por lo que no deben asumir las pretensiones del reclamante.

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

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

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación formulando las siguientes alegaciones:

El 23 de septiembre de 2024 se comunicó vía correo electrónico, al servicio postventa de esta compañía, la incidencia acaecida en el bombín de la puerta principal de la vivienda del reclamante. Ese mismo día se le dio respuesta, trasladándole la expiración de la garantía que la Ley de Ordenación de la Edificación exige en su artículo 17.1 b). Consistente en el plazo de un año, a contar desde la fecha de recepción de la obra, para los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras. A estos efectos, se acompañan a la presente la reclamación recibida y la respuesta dada al reclamante, como documento 1. Con fechas 24 y 26 de septiembre de 2024 se le dio traslado de la información suministrada por [REDACTED], empresa fabricante de las puertas de la promoción de viviendas a la que pertenece. Gracias a la labor de intermediación que ejerció esta compañía, dicha empresa inicia las

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

acciones tendentes a indemnizar el gasto en el que ha incurrido el reclamante, y se le informó de la necesidad de aportar un video que pruebe la efectiva reparación o recambio del bombín, para cumplir con las exigencias que [REDACTED] trasladaba. Tras su negativa a enviar el mencionado video, y debido a la intermediación de esta compañía, se le rebajó esta exigencia, permitiéndole únicamente enviar una foto del bombín roto, y otra del nuevo, que como mínimo acreditase la efectiva incidencia. Ante lo que el reclamante volvió a mostrar su negativa, y exigió -por segunda vez- que esta compañía tuviese un detalle comercial con él, consciente de la expiración del plazo que nos haría responsables, y buscando desesperadamente sacar algún rédito de su infundada reclamación. Por último, ante las dos reclamaciones presentadas ante esta Institución se dio respuesta en tiempo y forma, donde se le expusieron al reclamante los términos expresados con anterioridad, los cuales no reproduciremos en aras a evitar reiteraciones innecesarias. Cabe establecer, por lo expuesto, que la situación actual del litigio reside en una reclamación infundada de la contraparte, sin razón alguna que justifique sus pretensiones, y no estando esta resuelta actualmente.

PRIMERA.- Improcedencia de la reclamación efectuada como se ha expuesto con anterioridad, se le trasladó al reclamante la expiración de la garantía que la Ley de Ordenación de la Edificación exige en su artículo 17.1 b). Consistente en el plazo de un año, a contar desde la fecha de recepción de la obra, para los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras. Siendo la fecha de recepción de la obra el 7 de junio de 2023, este plazo ha expirado hace ya más de seis meses, lo que se acredita con el Acta de recepción de la obra, que se acompaña como documento 2. Asimismo, resulta pertinente indicar que la normativa aplicable a la presente reclamación es la ya citada Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación. En contra de lo que pretende el reclamante en uno de sus escritos, donde justifica su pretensión con base en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Sin embargo, el objeto de este Real Decreto recae sobre los productos que adquieran los consumidores, estableciendo, en su artículo 6, que serán productos todos los bienes muebles. Y en el caso que nos ocupa, su reclamación viene referida a su vivienda, teniendo la misma la consideración de un bien inmueble. Por lo tanto, cabe aseverar que la presente reclamación se encaja en el seno de la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, resultando de aplicación lo dispuesto en el artículo 17.1 b) de la misma, y debiendo resolverse con base en esta.

SEGUNDA.- Buena fe de [REDACTED]. De todo lo hasta ahora expuesto, no solo destaca la completa predisposición de esta compañía a facilitarle la devolución de los gastos en los que había incurrido, mediante la intermediación constante con la empresa fabricante. También se refleja la buena fe con la que hemos actuado desde la recepción de su comunicación, dándole una continua y temprana respuesta a cada uno de los correos electrónicos que nos hacía llegar, como puede apreciarse con las comunicaciones presentes en el documento 1.

Es por todo lo expuesto que suplico al Excmo. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo: I. Que se tenga por presentado el presente escrito de alegaciones, junto con cuantos documentos le acompañan. II. Que se dicte laudo en virtud del cual se declare como improcedente la pretensión del reclamante III. Que no se establezca condena dineraria alguna a esta compañía, en base a las alegaciones aportadas.

Comunidad de Madrid

IV. Que se proceda al archivo del presente expediente

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para el acto audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad 61,50 euros, correspondiente al 50% del importe abonado por la sustitución de [REDACTED] según consta en el albarán y justificante de pago incorporado al expediente (123 euros) , todo ello en base a las siguientes consideraciones:

Existe una regulación específica en materia de garantías prevista en el TRLGCIU- a la que se refiere en su escrito el consumidor-, pero si existe normativa sectorial, aquélla será de aplicación en forma supletoria. En este caso la responsabilidad civil de los agentes que intervienen en el proceso de la edificación se regula en la Ley de Ordenación de la Edificación. Su artículo 17.1 b), otorga unos plazos para reclamar por daños materiales o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado: 1 AÑO desde la fecha de recepción de la obra y según expone la empresa reclamada, ésta se produjo el 6 de junio de 2023, el reclamante no niega este dato.

El solicitante indica que en el libro del edificio, se establece un plazo de garantía de dos años para este tipo de incidencias, afirmación que no ha cuestionado la empresa, que por otra parte atiende en forma diligente, la reclamación efectuada por el cliente desde el mismo día en que han producido los hechos, y muestra su disponibilidad a intermediar entre el cliente y el fabricante de las puertas de la promoción de la vivienda a la que pertenece.

Con carácter general , cuando una reparación requiera la retirada de bienes que hayan sido instalados de forma coherente con su naturaleza o, cuando se sustituyan, la obligación de repararlos o sustituirlos incluirá la retirada de los no conformes y la instalación de los bienes sustituidos o reparados, o la asunción de los costes de dicha retirada e instalación por cuenta del empresario.

El reclamante justifica que contactó con el fabricante de las puertas quienes manifestaron que no disponían de servicio de urgencias, por lo que de forma voluntaria decide contratar el servicio de terceros para proceder a la reparación. Constan incorporados al expediente el intercambio de correos en este sentido, del día 23 de septiembre de 2024.

Al ser urgente la reparación de la cerradura, se justificaría de forma parcial la decisión personal del reclamante de contratar los servicios de un tercero para solucionar el incidente- aunque no conserva el bombín- y en consecuencia procede la asunción de responsabilidades entre reclamante y empresa reclamada, de forma que el precio abonado por este trabajo sea asumido entre ambos.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.