



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14096.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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, me han estropeado un conjunto que se compone de mesa de madera de roble de 185x120x75cm con patas de acero + banco de madera de roble de 170x35x40, también con patas de acero, que tiene un precio sustancialmente más alto que el del servicio de mudanza que contraté; (2) me han tenido más de 3 meses sin mesa de comedor, por lo que he sufrido graves perjuicios (no he podido celebrar cumpleaños, ni cenas con amigos, ni cenas en familia durante este tiempo); (3) he sufrido daños colaterales como pintura de spray alfombras / paredes, por ejemplo, con el consecuente coste de una persona de limpieza, y además manchas que no he conseguido quitar del todo a día de hoy. Solicita, teniendo en cuenta que: (1) me han estropeado un conjunto que se compone de mesa de madera de roble de 185x120x75cm con patas de acero + banco de madera de roble de 170x35x40, también con patas de acero, que tiene un precio sustancialmente más alto que el del servicio de mudanza que contraté; (2) me han tenido más de 3 meses sin mesa de comedor, por lo que he sufrido graves perjuicios (no he podido celebrar cumpleaños, ni cenas con amigos, ni cenas en familia durante este tiempo); (3) he sufrido daños colaterales como pintura de spray alfombras / paredes, por ejemplo, con el consecuente coste de una persona de limpieza, y además manchas que no he conseguido quitar del todo a día de hoy; Es por ello que, teniendo en cuenta los perjuicios anteriormente descritos y considerando que la empresa de mudanzas no cumplió con su responsabilidad inherente al servicio contratado, solicito que la empresa [REDACTED], y que opera bajo la marca [REDACTED], me devuelva el importe íntegro del servicio mudanza, que asciende a un total de 810,70€, ingresándolo en mi cuenta corriente número [REDACTED]. Debe rellenarse con claridad y concreción; debe reflejar de manera clara, concreta y posible la petición que se formule al reclamado. En el caso de que sean pretensiones económicas se deben cuantificar. Cuantía de la controversia Cuantía reclamada 810,70 €.

La parte reclamada alega que a este cliente se le ha pintado en dos ocasiones la mesa. La primera vez indica que no quedaba del mismo tono que el banco, por lo que se volvió a pintar todo (incluido el banco que no tenía nada para que quedara del mismo tono). Este cliente ya tenía roces en la mesa, según los compañeros, a los que les dijo que no se preocuparan la mesa estaba en un garaje, ellos no tomaron fotos, mal por su parte, pensando que el cliente no

ARBRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reclamaría nada, pero después reclamo indicando que habían sido ellos en la mudanza e indico que no pasaba nada era solo repintar un poco. Como no teníamos fotos anteriores accedimos a pintar y así se ha realizado en dos ocasiones, pero no vamos a pintar por tercera vez. El cliente ha querido eliminar la pintura y por ello ahora se ve toda Rozada. No estamos conformes con la reclamación. La mesa tenía una ligera rozadura y ahora es toda la mesa. (Por cierto, el golpe de la mesa estaba ya y los chicos si sacaron foto del tablero).

La parte reclamante manifiesta que, alegan que han pintado en dos ocasiones la mesa, pero es FALSO ya que han sido un total de tres intentos (24 de junio, 24 de agosto y 11 de septiembre) tal y como se demuestra en la documentación adjunta de la reclamación original, que incluía además una cadena de correos electrónicos con la compañía en la que se prueba todo ("Documento 1_Descripcion de los hechos y fotos" y "Documento 2_Justificante historial de correos electrónicos"). Indican que "el cliente ya tenía roces en la mesa "según los compañeros"" y que "la mesa estaba en un garaje". Estas dos afirmaciones, de nuevo, son falsas, y adjunto debajo unas fotos como prueba, sacadas unas pocas semanas antes de la mudanza, usadas para vender la casa a través de una inmobiliaria, en las que se ve que: 1) la mesa estaba en perfectas condiciones; y 2) la mesa no estaba en un garaje, sino en la bodega de la casa. De hecho, es cuando sacan la mesa de la bodega a la calle, por medio del garaje, sin desmontarla previamente como había pedido, cuando los operarios de [REDACTED] estropean la mesa. En el documento "Documento 1_Descripcion de los hechos y fotos" que adjunté en la reclamación original se puede apreciar, en las fotos del día 6 de junio, que rozaron tanto la mesa como la pared, y en las fotos del 11 de septiembre, que la mesa está todavía más dañada que en junio, como consecuencia de tanto transporte de ida y vuelta sin la protección adecuada. Me acusan sin pruebas de que "el cliente ha querido eliminar la pintura", cuando: 1) les mandé las fotos en el mismo momento y día que me trajeron la mesa de vuelta, por lo que no he podido ser yo quien "quite" la pintura; y 2) además se ve claramente que son desconchones que han realizado ellos al transportar la mesa sin protección, y que además son incrementales a los que ya hicieron el día 6 de junio con la mudanza, no es que se haya "quitado" la pintura como dicen. Todo ello se puede comprobar en la documentación adjunta de la reclamación original, tanto en las fotos enviadas los días 6 de junio y 11 de septiembre ("Documento 1_Descripcion de los hechos y fotos") y en mis conversaciones con la compañía ("Documento 2_Justificante historial de correos electrónicos"). Afirman con cierta ironía que "la mesa tenía una ligera rozadura y ahora toda la mesa". Efectivamente es así, y se puede comprobar el cambio desde el día 6 de junio, fotos incluidas en el documento "Documento 1_Descripcion de los hechos y fotos" que adjunté en la reclamación original, hasta el día 11 de septiembre, fotos incluidas también en ese mismo documento, y cómo todos los intentos de reparaciones infructuosos que han hecho que cada vez la mesa esté peor. Los daños incrementales al 6 de junio se han producido por transportar la mesa sin protección y sin embalarla bien, por lo que se ha dañado al transportarla incorrectamente en sus camiones. Afirman lo siguiente: "Por cierto el golpe de la mesa estaba ya y los chicos si sacaron foto del tablero". De nuevo es una afirmación falsa y sin pruebas, están mintiendo ante un tribunal. Pido por favor que el tribunal les exija a [REDACTED] esas fotos del tablero, que tendrían que ser anteriores a las que les envié yo por correo electrónico el día 6 de junio en las que se veía el daño que habían causado al intentar pasar imprudentemente, sin desmontar, por un hueco que no cabía. Todo ello consta en la documentación adjunta de la reclamación original, tanto en las fotos enviadas el día 6 de junio ("Documento 1_Descripcion de los hechos y fotos") como en mis conversaciones con la compañía ("Documento 2_Justificante historial de correos electrónicos"). De nuevo, adjunto debajo fotos como prueba, sacadas unas pocas semanas antes de la mudanza, usadas para vender la casa a través de una inmobiliaria, en las que se ve que la mesa (tanto tablero como patas) estaba en perfectas condiciones. Teniendo en cuenta que arriba he demostrado con pruebas que las alegaciones de [REDACTED] son rotundamente falsas y contradictorias, que no aportan ni una sola prueba para demostrar nada de lo que dicen, que están intentado engañar a un tribunal, y que yo por mi parte sin embargo he recabado todo tipo de pruebas (fotos, correos electrónicos, etc.), incluidas tanto en este escrito como en la reclamación original, pido por favor al tribunal que arbitre a mi favor. Por tanto,



Comunidad de Madrid

teniendo en cuenta los daños y perjuicios descritos en la reclamación original ("Documento 1_Descripcion de los hechos y fotos"), cuya cuantía es muy superior al importe facturado por la mudanza, y considerando que la empresa de mudanzas no cumplió con su responsabilidad inherente al servicio contratado, y por tanto dicho servicio es nulo. Solicita que la empresa me devuelva el importe íntegro del servicio mudanza, que asciende a un total de 810,70€, ingresándolo en mi cuenta corriente número [REDACTED]

La parte reclamada manifiesta que deben informar que este tema estaba solucionado ya que repintamos en tres ocasiones la mesa por lo que entendemos que no ha lugar a la reclamación al igual que el servicio de Arbitraje. Ahora bien, este cliente desde el principio ha solicitado no el arreglo de la mesa si no la devolución de importes, que es lo que siempre ha querido. Los chicos de la mudanza, dudaron de lo que supuestamente se había dañado no estuviera ya en la mesa, puesto que se encontraba en un garaje, cubierta de polvo y con diversos enseres desperdigados por encima, pero como muy bien ellos nos indicaron no se fijaron por lo que no tomaron fotos si ya estaba y aceptamos el pintar la mesa. Tuvimos serios problemas para poder pintarla, ya que el cliente no quería que saliera de la casa, así que la única solución era intentar pintar la mesa in situ del roce que tenía en la pata de la mesa. Y que nos aportó en su primer mail,

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo la empresa reclamada realizado de forma correcta el resto del servicio de mudanza contratado, según reconoce el propio reclamante, y que ha intentado reparar el daño ocasionado, la parte reclamante no aporta el valor de la mesa objeto de controversia, ni su antigüedad, ni el valor de los desperfectos, y las fotografías finales no prueban como quedó la mesa tras la pintura efectuada por la reclamada.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 27 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]