



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC – 15513.7/2024

RECLAMANTE:

NI

RECLAMADO:

C

En Madrid, a 11 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El pasado 3 de octubre [REDACTED] entregó una lavadora (N.º de pedido 230059492), en la calle [REDACTED] de Madrid, (del que soy propietaria) y recogieron la antigua lavadora de dicho piso. Al llevarse la antigua lavadora, la arrastraron por el pasillo de la 5ª planta, zona común del inmueble, arañando dicho pasillo de forma que esos arañazos no salen de ninguna manera. Escribimos a [REDACTED] solicitando una solución para el problema en el plazo de 15 días hábiles y nos respondieron que la empresa de transportes que llevó la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

lavadora se pondría en contacto con nosotros. Dicha empresa nunca nos ha llamado y seguimos con los grandes arañazos en el suelo de la 5ª planta del inmueble, que es de baldosa rojo oscuro.

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

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1.-Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

En consonancia con lo expuesto en el contenido de la reclamación, la reclamante solicita que [REDACTED] repare los arañazos del suelo de la 5ª planta del inmueble causados por su transportista como consecuencia de la retirada de la lavadora usada.

Presenta fotografías de los arañazos en el pasillo y presupuesto de reparación del suelo hidráulico dañado.

2.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar. Una vez revisada su reclamación, desde nuestro departamento transportes se consultó con la empresa (Goi) encargada de realizar la entrega el pasado 03/10/24 y nos informaron que la entrega quedó realizada correctamente, tal y como refleja el albarán de entrega y que no podían asumir dichos daños, ya que se encontraba fuera de plazo. Anexo 1 Así mismo, les informamos que tenemos unos plazos concretos para poder reclamar este tipo de incidentes a la empresa de transportes y pasado 6 días desde la entrega se encontraba fuera de plazo. Adjuntamos comunicación del cliente, informando sobre el daño. Anexo 2 No obstante, desde [REDACTED] tras valorar el caso y atendiendo a su solicitud de compensación del cliente, por los daños ocasionados le ofrecimos abonar mediante transferencia el importe 60€, que el cliente rechazó. Anexo 3 Así mismo, el pasado 17/03/25 le solicitamos un presupuesto para reparar solo la zona afectada, que hasta la fecha no hemos recepcionado, para valorar una solución con nuestro departamento correspondiente y tomar una decisión. Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición.

Una vez revisada sus alegaciones, indicarles que tras realizarse la entrega el pasado 03/10/2024 siendo esta firmada en conformidad con la entrega correcta y sin presentar ningún tipo de incidencia tal y como se muestra en el albarán, pasado el plazo de 5 días el cliente comunica los daños producidos en el domicilio estando ya fuera del plazo, ya que tal y como se muestra en nuestras FAQs, se dispone de un plazo de 48 horas desde el momento de la entrega para notificar cualquier incidencia ocurrida: ¿Qué tengo que hacer si mi pedido llega dañado? Adjuntamos albarán de entrega en Anexo 1

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Tras ello y con el fin de compensar al cliente por lo ocurrido aun habiéndose excedido el plazo para reclamar, desde [REDACTED] se ofreció al cliente ser compensado con un abono de 60€ al número de cuenta (IBAN) que nos quisiera facilitar. Tras rechazar dicha propuesta, se pidió al cliente que facilitara el presupuesto sobre los daños ocurridos solo de la zona afectada para

valorar de nuevo una nueva compensación, la cual, se sigue manteniendo hoy en día ya que el presupuesto generado es desproporcionado a los daños ocasionados de 605€. Adjuntamos comunicaciones con el cliente y ofrecimiento del abono en Anexo 2 Por lo que no podemos atender a la solicitud del cliente del pago total del presupuesto.

2.- Dar audiencia a las partes.

DECISION ARBITRAL:

El Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamante solicita la reparación de los daños causados en el suelo del pasillo de la planta en que tiene su vivienda, arañazos producidos como consecuencia de la retirada de una lavadora usada, que se arrastró por el pasillo. Tras producirse los hechos se pone en comunicación con la reclamada quien les indica que la empresa de transportes les dará una solución.

La reclamada, por su parte, indica que la reclamación se presentó fuera de plazo, pues hay seis días desde la entrega para comunicar incidencias de este tipo y que el albarán de entrega se firmó sin incidencias. No obstante, le ofrecen 60 € como compensación, que la reclamante rechaza porque no cubren la reparación de los daños, y tras ello le indican que necesitan presupuesto para reparar solo la zona afectada. La reclamante presenta presupuesto que asciende a 605 €, pero la reclamada rechaza este presupuesto.

SEGUNDA: Procede analizar en primer término las alegaciones de la reclamada relativas a que la reclamación se presentó fuera de plazo, pues el plazo para comunicar incidencias estaba fijado en seis días desde la entrega. Este plazo se entiende que va referido a la entrega del bien adquirido, en este caso una lavadora, por falta de conformidad, pero no afecta a la reclamación de daños causados en otros bienes con motivo de esa entrega, lo que supone un cumplimiento negligente de las obligaciones derivadas del contrato, que es lo que da lugar a la reparación de los daños causados.

De todos modos, la entrega de la lavadora se llevó a cabo el día 3 de octubre y el escrito de reclamación se presentó el ocho de octubre, por lo que no habían transcurrido seis días desde la entrega.



Comunidad de Madrid

TERCERA: En cuanto a las alegaciones relativas a que el albarán de entrega se firmó sin hacer constar incidencia alguna, ello obedece seguramente a que el bien adquirido, la lavadora, se entregó en la fecha prevista y se encontraba en buen estado. Cuestión distinta es que tras la retirada de la lavadora usada se observaran los daños causados en el suelo del pasillo, circunstancia que motiva la reclamación.

La empresa reclamada tras recibir la solicitud de reparación ofrece una compensación, que no cubre los daños. A este respecto cabe considerar que si entendía que la reclamación estaba fuera de plazo, que no existían daños, también alega que no sabe lo que había pasado entre el día de entrega y el día en que se presenta la reclamación, no tendría que ofrecer compensación alguna, de modo que el hecho de hacerlo permite suponer que asume que se causaron daños y, por tanto, surge la obligación de reparar.

Por último, en cuanto a los daños que se aprecian en las fotografías aportadas al expediente por la reclamante, puede decirse que se corresponden con el arrastre de un elemento pesado, y, por tanto, se puede entender que son consecuencia de la retirada de la lavadora usada.

Por todo ello, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje presentada por D^a [REDACTED] de modo que la reclamada tiene que abonar el importe de la reparación de los daños causados al retirar la lavadora usada, que ascienden a 605 € según el presupuesto presentado.

El laudo se adopta 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.

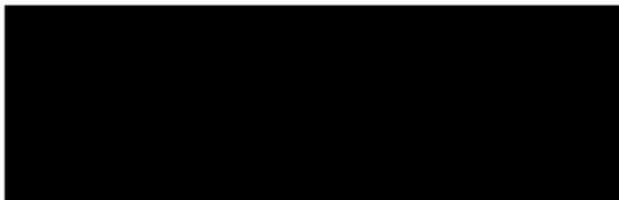
En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

