



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00272.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de diciembre de 2024 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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, en febrero de 2022, la empresa [REDACTED], previa aceptación del presupuesto por mi parte, procedió al suministro e instalación de 4 ventanas de PVC abatibles de una hoja con fijo inferior y persianas. Dichas ventanas de PVC tienen unos vidrios especiales tipo [REDACTED] 4 mm de espesor en el exterior, cámara de aire de 20 mm de espesor en el espacio intermedio y vidrios tipo [REDACTED] de 4 mm de espesor en el interior. La factura fue emitida con fecha 11/03/2022. Las cuatro ventanas de PVC abatibles con sus vidrios especiales y persianas se instalaron en la vivienda de mi propiedad sita en la Calle [REDACTED], en [REDACTED]. El motivo de realizar esta instalación, era ganar eficiencia térmica en mi vivienda, para reducir los costes de enfriar en los meses de verano y de calentar en los meses de invierno. El motivo de mi reclamación son los vidrios tipo [REDACTED] instalados en las ventanas. En agosto de 2023, dichos vidrios perdieron su función aislante. Todo funcionó correctamente hasta mediados de agosto de 2023, cuando empecé a comprobar que las caras internas de los vidrios se sobrecalentaban desde arriba hacia abajo, llegando a alcanzar altas temperaturas. Esto ocurre en las cuatro ventanas instaladas, en los días soleados, teniendo las persianas bajadas, pero dejando un hueco en la parte inferior para que se aireen, el vidrio exterior transmite el calor al interior perdiendo su eficiencia térmica. He de decir que también realicé una inversión, en el mes de marzo de 2021, de cambio de siete ventanas con perfiles de PVC y vidrios [REDACTED] de las mismas características en mi vivienda sita en C/ [REDACTED] C, con la misma empresa y no ocurre el hecho denunciado, hasta este momento. Con fecha 27/08/2023, procedí a enviar un email a la empresa [REDACTED], indicándole en éste que tenía problemas en las cuatro ventanas instaladas al deshacerse la ruptura térmica. El responsable de la empresa procedió a reenviar dicho email a persona de la empresa [REDACTED] (fabricante de los perfiles de PVC de las ventanas abatibles). El 27/09/2023, el responsable de la empresa, me reenvió la contestación de la persona de la empresa [REDACTED], en el que venía a decir que con las olas de calor era normal este sobrecalentamiento del vidrio interior. Con la misma fecha contesté al responsable de la empresa que esto no ocurría en los vidrios tipo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

██████████ instalados en el mes de marzo de 2021 en la vivienda sita en la C/ Cristo, 71, 5º C, siendo las temperaturas en el exterior de la calle iguales para ambas viviendas al tener la misma orientación. También le indiqué que la empresa ██████████ estaba eludiendo responsabilidades en cuanto a la garantía. Con fecha 26/10/2023, tras diversas visitas al responsable de la empresa solicitando solución a este tema, se hizo una visita por parte del responsable de la empresa citada y de ██████████. Se entregó un certificado de fabricante de los vidrios. Solicita estando los vidrios tipo ██████████ instalados en las cuatro ventanas de PVC en garantía, solicito una reposición de éstos puesto que han perdido sus características físicas y por tanto el nivel de aislamiento térmico que venían teniendo desde su instalación hasta mediados de agosto de 2023.

La parte reclamante manifiesta que con fecha 23 de octubre de 2024 recibí una notificación de la Junta Arbitral de Consumo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid. En ésta, se indicaba que se había formalizado Convenio Arbitral entre la parte reclamante (mi persona) y la reclamada ██████████. Una vez se ha completado el expediente, se admite a trámite la solicitud de arbitraje. Asimismo, la audiencia a las partes se realizará por escrito el próximo 5 de diciembre de 2024, pudiendo aportar alegaciones u otra documentación, que deberá estar en poder del colegio arbitral antes de la fecha mencionada. Quiero alegar que, en el mes de febrero de 2021, previo acuerdo del presupuesto ofrecido por la empresa ██████████ de fecha 17 de septiembre de 2020, se procedió al suministro e instalación de 7 ventanas de PVC con persianas en mi vivienda sita en Calle Cristo, número 71, 5º C (Torrejón de Ardoz). Seis ventanas son de ██████████ para las balconeras correderas de mi vivienda y una ventana de ██████████ abatible de una hoja más fijo interior para la cocina, todas ellas con persiana. Se adjunta la factura que acredita un gasto total con IVA de 9.454,02 €. Todas las ventanas tienen los vidrios especiales tipo ██████████ de 4 mm de espesor y ██████████. El tipo de ventana abatible instalada en el año 2021 en la cocina de la ██████████ tiene teóricamente los mismos materiales que las ventanas abatibles instaladas en el año 2022 en la vivienda sita en la Calle Cristo, nº 71, 5º B. Hasta el momento, la ventana de la cocina de la vivienda en el piso 5º C no ha dado los problemas de alta transmisividad térmica en la época de verano, habiendo soportado la misma temperatura externa medida en grados Celsius. Tal y como he descrito en los documentos presentados en mi reclamación, a mediados del mes de agosto del año 2023, comencé a detectar que las caras internas de los vidrios de la ventana de la vivienda del 5º B, se sobrecalentaban desde arriba hacia abajo, alcanzando altas temperaturas, transmitiendo mucho calor hacia el interior de la vivienda. Esta situación se ha vuelto a repetir en el verano del año 2024. En cambio, en los vidrios de la ventana abatible de la cocina del piso 5º C esta situación de 2 sobrecalentamiento de las caras internas del vidrio no ocurre, al igual que en las ventanas correderas del citado piso 5º C. En el certificado de vidrios de la empresa ██████████, empresa fabricante del producto bajo licencia Climalit concedida por ██████████, se especifican las características técnicas de los citados vidrios. En este se indica el valor "U" relativo al ahorro energético, siendo de 1,4 W/m²K. El valor "U" es una medida de la ganancia o pérdida de calor a través de un material debido a la diferencia entre las temperaturas del aire interior y exterior. En la visita realizada por el responsable de ██████████ S.L. con un técnico de la empresa ██████████ en fecha de 26 de octubre de 2023, el citado técnico no realizó medida alguna de la ganancia o pérdida de calor de los vidrios instalados en las ventanas abatibles de la vivienda del piso 5º B. Por tanto, a fecha actual no tengo una medida real en época de verano que refleje el valor de "U" para los citados vidrios. Esta situación de alta transmisividad térmica desde el exterior al interior se da desde el mes de junio a septiembre, pero con mayor intensidad en los meses de julio y agosto. Como se puede comprobar, he realizado una gran inversión en las dos viviendas indicadas, con el fin de aislarlas convenientemente y ahorrar energía consumida tanto en verano como en invierno. La inversión total en el cambio de todas las ventanas de ambas viviendas ha sido de 13.319,73 €, IVA incluido. Se adjuntan los planos de ambas viviendas 5º C y 5º B para mejor comprensión. SOLICITA: En base a todos los hechos expuestos anteriormente y resultando que los vidrios tipo ██████████ instalados en las cuatro ventanas de PVC en mi vivienda sita en Calle ██████████ han perdido sus



Comunidad de Madrid

propiedades físicas de aislamiento térmico, solicito una reposición de éstos al perder el nivel de aislamiento que venían teniendo desde su instalación hasta mediados de agosto de 2023.

La parte reclamada alega que, con anterioridad a la formulación de su reclamación ante la OMIC y la Junta Arbitral de Consumo, el Sr. [REDACTED] se personó en las instalaciones realizando la misma reclamación. Esta empresa se personó en la vivienda del Sr. [REDACTED] al objeto de comprobar las ventanas instaladas. En dicha visita estuvo presente personal de la empresa fabricante de las ventas. Tras la verificación de todas las ventanas, se pudo comprobar que no existía ni problema ni defecto alguno, lo que se le comunicó al Sr. [REDACTED]. La reclamación del Sr. [REDACTED] no se basa en ningún criterio técnico ni aporta informe técnico alguno que indique que los materiales o la instalación son defectuosos. No puede, por tanto, dictarse un laudo que, sin prueba alguna que acredite la veracidad de las deficiencias alegadas, obligue a mi mandante al pago de indemnización alguna ni reparación de lo que se ha acreditado que no es defectuoso. Como medio de prueba, venimos a solicitar que por esta Junta se requiera a las siguientes mercantiles, que emitan informe sobre la fabricación e instalación de las ventas del reclamante:

La parte reclamante añade que con fecha 30 de noviembre de 2024 accedí al contenido de una notificación de la Junta Arbitral de Consumo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid. En ésta, se indicaba que, en relación con la solicitud de arbitraje, se remitía para mi conocimiento y efectos oportunos, las últimas alegaciones enviadas por la empresa [REDACTED]. Una vez leídas las alegaciones remitidas, quiero dejar constancia de los siguientes hechos: En el escrito de alegaciones del abogado que representa a la empresa [REDACTED], se hace alusión a mi persona como "Sr. [REDACTED]". Quiero dejar constancia que ese no es mi primer apellido y que tal como consta en la factura emitida por la propia empresa mi nombre y apellidos es [REDACTED]. Por lo que me parece una falta de respeto hacia mi persona y hacia el propio organismo de la Comunidad de Madrid a la que va dirigido el escrito. Reitero que en la visita realizada por el responsable de [REDACTED], con un técnico de la empresa [REDACTED] en fecha de 26 de octubre de 2023, el citado técnico no realizó medida alguna de la ganancia o pérdida de calor de los vidrios instalados en las ventanas abatibles de la vivienda del piso 5º B. Se limitó a hacer una inspección visual, sin realizar ningún tipo de medición. Además, el problema de da en los meses de verano desde junio hasta septiembre, especialmente en los meses de julio y agosto. Por lo que, en el mes de octubre, es imposible comprobar el recalentamiento en las caras internas de los vidrios, como he descrito en mis escritos presentados durante el procedimiento. No estoy solicitando que se me indemnice cantidad alguna. Mi reclamación versa sobre la calidad de los vidrios instalados y su pérdida de eficiencia de aislamiento térmico en los meses de verano. Mi solicitud a la empresa la hice antes de los 2 años desde la instalación de las ventanas en el mes de febrero de 2022, es decir, en el periodo de garantía. La empresa [REDACTED] se ha negado desde el principio a asumir su responsabilidad sobre la calidad de los vidrios instalados y sobre la garantía del producto instalado. Como consumidor, no estoy de acuerdo en los medios de prueba propuestos por la empresa [REDACTED]. Las citadas mercantiles, son partes interesadas, ya que son contratadas por [REDACTED] en la fabricación de los perfiles de PVC y vidrios de las ventanas. La entidad o entidades que deban emitir informes, deben ser objetivas e independientes, que no tengan relación alguna con la empresa [REDACTED]. Por último, quiero hacer alusión a la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en los siguientes aspectos: El artículo 3 de la citada Ley sobre "Derechos básicos de los consumidores". Los apartados a) y b) me afectan directamente a mi persona y a mi mujer. El artículo 4 regula los "Colectivos de especial protección". Su apartado 2 se indica que esta protección se dirigirá especialmente a las personas mayores, entre otros. Cuando se instalaron las ventanas nuevas en el año 2022 tenía 72 años, por lo que se entiende que tanto mi persona como mi mujer, con 71 años [REDACTED] tríamos en dicho grupo de protección. El artículo 12 denominado "Derechos reconocidos", en su apartado 3. dice "Los consumidores tendrán derecho a que todos los bienes y productos de naturaleza duradera incorporen una



Comunidad de Madrid

garantía por escrito, de conformidad con la normativa vigente, y a que se les garantice un adecuado servicio técnico.” De acuerdo a lo legislado en este artículo, las ventanas de PVC y vidrios instalados en la vivienda sita en Calle Cristo, número 71, 5º B, se consideran bienes de naturaleza duradera. La realidad es que no tengo una garantía por escrito de la empresa [REDACTED]. ni he tenido un adecuado servicio técnico. El artículo 50 sobre “Normalización técnica, comercial y de prestación de servicios”, regula una serie de infracciones, entre ellas “La no entrega a los consumidores de documento de garantía conforme a lo previsto en esta Ley y en las demás disposiciones que así lo establezcan.”. La empresa [REDACTED] nunca me entregó el documento de garantía ni por la inversión realizada en la vivienda de la calle Cristo, número 71, 5º C en el año 2021 ni por la inversión realizada en la vivienda de la calle Cristo, número 71, 5º B en el año 2022. 3 Como se puede comprobar, en base a toda la documentación aportada en el procedimiento de reclamación, no tengo la garantía por escrito de las ventanas instaladas en mis dos viviendas ni he tenido un adecuado servicio técnico que haya resuelto mi problema, por lo que me veo en desamparo. Solicita, en base a todos los hechos expuestos anteriormente, se consideren mis alegaciones adicionales en este procedimiento de arbitraje. Asimismo, se solicita que desde la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo se inicie de oficio un procedimiento sancionador contra la empresa [REDACTED], al no haber proporcionado la citada empresa las garantías por escrito de mis inversiones en nuevas ventanas aislantes instaladas en la vivienda de la calle [REDACTED] en el año 2021 y en la vivienda de la calle Cristo, número 71, 5º B en el año 2022.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, la empresa reclamada, en correo de fecha 01/10/2023, reconoce que lo ofertado no coincide con lo instalado, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada restituya los vidrios instalados en las ventanas por los ofertados**, con entrega al reclamante del debido **certificado de la empresa fabricante**.

No entrar a conocer de la inspección solicitada por el reclamante al carecer este Colegio Arbitral de competencia, queda expedita la vía administrativa competente para presentar nueva solicitud al respecto.

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.



Comunidad de Madrid

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, 05 de diciembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]