



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15213.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Contrato la instalación de ventanas en la vivienda de C/ [REDACTED] Madrid con [REDACTED] y domicilio en la C/ [REDACTED]. Mi contacto telefónico fue siempre a través de [REDACTED]. Llegué a esta empresa por una recomendación.

Mi intención, tal y como trasladé desde el principio, eran tanto el aislamiento térmico como, muy importante, el acústico, dado que la calle en la que resido es excesivamente ruidosa.

El Sr. [REDACTED] aseguró que con las nuevas ventanas el cambio en la filtración de ruidos sería de un "100%", según sus propias palabras. El día 17 de junio de 2023 se ejecutó la instalación de ventanas. Eliminaron las dobles ventanas existentes en las habitaciones, ya que, supuestamente, con las nuevas era más que suficiente.

El día 28 de junio le reclamé, vía mail, tanto el certificado de depósito en punto limpio de las ventanas retiradas, así como la factura, ya que se lo había solicitado en una conversación telefónica, pero no lo había enviado. Dado que sigue sigiendo sin recibirlo, vuelvo a enviar mail día 26 de septiembre reclamando ambos documentos, así como la revisión de las ventanas, ya que ahora, con las nuevas ventanas, se filtra más ruido que antes con las dobles ventanas.

Entre medias de todos estos acontecimientos y como consecuencia de mi confianza por la persona que me había recomendado la empresa, el 25 de junio me envía a un "profesional carpintero" para cambiar la encimera de la cocina e instalar los electrodomésticos.

Esta persona se presentó en mi domicilio con claros síntomas de embriaguez y, no solo no llegó a terminar el trabajo, sino que se puso verbalmente agresivo, con lo cual tuve que consentir que se fuera sin terminar el trabajo, todo con tal de que esa persona en esas condiciones no estuviera por más tiempo en mi domicilio. Todo esto se le comunicó en el momento a [REDACTED] a lo que respondió que no podía hacer nada en ese momento ya que era domingo y que yo no dijera nada a su "profesional", con tal de no provocar una situación aún más peligrosa. Así hice.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Afortunadamente se fue, eso sí, sin terminar el trabajo, por lo que yo tuve que buscar esa misma semana y con carácter urgente un carpintero que resolviera todo el asunto.

Este incidente, el del carpintero ebrio, lo hubiera pasado por alto si no hubiese sido porque no recibo ni la factura ni una respuesta a la filtración de ruidos de las ventanas.

No solo he tenido que soportar una persona borracha y totalmente desconocida en mi casa durante una mañana entera, sino que la empresa no responde al requerimiento de la factura, el certificado el punto limpio ni asume la garantía de la instalación de las ventanas.

Pretensiones:

1.- Se me hagan llegar tanto la factura de las ventanas así como el justificante del punto limpio de haber depositado las antiguas.

2.- Instalación de ventanas que, tal y como se me aseguró no filtren los ruidos o, en su defecto reposición de otras dobles ventanas en las dos habitaciones de donde fueron eliminadas, con el fin de aislar los ruidos.

Documentación:

Transferencias del pago de las ventanas

Presupuesto ventanas

Mails enviados requiriendo las facturas y la revisión de las ventanas.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que alega:

De ser factible y ajustado a derecho nos gustaría rehusar el arbitraje al tratarse de un procedimiento voluntario.

En caso de que obligatoriamente tuviésemos que someternos al arbitraje vengo a indicarles:

1.- Aportamos Factura de las ventanas, coincidentes con importe de las transferencias efectuadas y presupuesto firmado por el cliente.

2.- Certificado de depósito en punto limpio de las ventanas retiradas.

3.- Ficha técnica del material instalado y adquirido por el cliente.

4.- Factura de la encimera, no abonada por el cliente y que estamos a la espera de poder cobrar, demostrando con factura original, que no se le ha cobrado importe alguno por su instalación, lógicamente sin entrar a valorar el relato de los hechos que expone el cliente y el cual desconocemos.

Se ha instalado el material presupuestado y que es de una excelente calidad tal y como documentamos, y el cliente nos adeuda una factura del material que sí que está reconociendo que le hemos llevado a su domicilio.

Por todo lo expuesto solicito que al tratarse de un procedimiento voluntario no someternos a dicho procedimiento de arbitraje y en caso que lo consideren oportuno creo que con la documentación aportada ya satisfacemos las pretensiones del solicitante.

La **parte reclamante** contesta por escrito:

1.- Que la ficha técnica enviada y adjuntada a sus alegaciones no corresponde con las presupuestadas. Se presupuestaron y pagaron ventanas de la marca Kommerling, y el certificado aportado es de la marca [REDACTED]



Comunidad de Madrid

2.- Que las ventanas instaladas no cumplen con el requerimiento de aislamiento de ruidos, pues filtran un alto porcentaje de todos los sonidos emitidos en la calle.

3.- Sorprende que la instalación de las ventanas se hiciera el 17 de junio y el certificado del punto limpio corresponda al día 10 de julio.

4.- Que el señor [REDACTED] es perfectamente conocedor del incidente de alcoholismo del trabajador que envió a mi domicilio y de los desperfectos que dejó, por lo tanto la factura que aporta ni es procedente ni reconocida ni aceptada en ningún caso.

Solicita: Aislamiento sonoro real, tal y como se pactó cuando se aceptó el presupuesto, así como instalación de las ventanas presupuestadas y facturadas: [REDACTED]

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.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que manifiesta:

La realidad es que las ventanas que hay instaladas en mi domicilio no corresponden ni en calidad ni en la marca a lo que estaba contratado, pagado y facturado.

Dichas ventanas dejan pasar gran parte de los ruidos del exterior: motores, música, voces, bocinas y prácticamente todos los ruidos generados, en mayor o menor medida.

Como se ha podido comprobar, la empresa contratada factura una marca de ventanas que no coincide con el documento de calidad de las mismas que aportan. Además ha eximido su responsabilidad de enviar personal con serios problemas de alcoholismo. Ese hombre hizo que me sintiera seriamente amenazada en mi propia casa, ante lo que el Sr. [REDACTED] miró hacia otro lado. Me sentí sumamente desprotegida y yo sola tuve que actuar para que este hombre saliera de mi casa.

Por todo lo expuesto en este y anteriores escritos, solicito la total devolución del importe abonado o, en su lugar, la instalación de ventanas de la marca [REDACTED] que solucionen el problema de ruidos, que fue para lo que se contrató el servicio.

La **empresa reclamada** no aporta escrito de alegaciones.

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

Existe Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo nº 008 017706, habiendo quedado válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud de arbitraje, conforme establece el artículo 24.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que se presupuestaron y contrataron ventanas [REDACTED], y que la empresa reclamada ha aportado al expediente para justificar el material instalado y adquirido por el cliente, el manual de características técnicas correspondientes a otra marca de ventanas [REDACTED] por lo que debe retirar las ventanas instaladas e instalar las ventanas descritas en el presupuesto y en la factura, "marca [REDACTED] modelo [REDACTED] con cajón [REDACTED] y vidrio 4-16-4 con control solar".



Comunidad de Madrid

No obstante, si la reclamante considera que para solucionar el problema de insonorización que manifiesta que ha empeorado, que también depende de las características de la edificación y de los materiales empleados en la instalación entre otros, requiere unas ventanas de características superiores podrá optar por otro modelo debiendo abonar a la empresa reclamada la diferencia de precio entre las pagadas y las nuevas elegidas.

La empresa reclamada ha justificado el cumplimiento de la presentación de las facturas y del justificante del entrega al punto limpio.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la instalación de la encimera al no estar formalmente planteada la reclamación, ni la reconvención de la empresa reclamada, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **DOS MESES**, 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 naturales 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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]