



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17151.3/2023

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, una vez solicitado presupuesto, y realizados y pagados los trabajos para reparar unas humedades, se siguen produciendo filtraciones en mi vivienda. Solicita reembolso de la factura. Cuantía reclamada 979,00 €.

La parte reclamada alega que una vez retiradas todas las macetas y limpia la terraza se le informa que sería necesaria una actuación mayor de las inicialmente presupuestada para atajar el problema de humedades para tener mayor seguridad en la impermeabilización; la respuesta del cliente fue que se continuase con los trabajos presupuestados. Durante el proceso, se nos solicitó en varias ocasiones realizar trabajos adicionales que no estaban incluidos en el presupuesto original. Estos trabajos adicionales incluyeron sellado de fisuras y orificios presentes en cubierta de panel de sándwich y picado y revocado de interior del tiro de escalera. A pesar de no haber un acuerdo previo sobre estos trabajos extras, y en un esfuerzo por mantener una buena relación con el cliente, nuestra empresa procedió con su ejecución. Posteriormente nos informa de que el problema persiste, desplazando a nuestros operarios de nuevo reiterándole que sería necesaria ampliar las actuaciones para solucionar el problema. Con posterioridad nos indica que el perito del seguro de la comunidad indica que las humedades provienen del vecino y no de su terraza y nos solicita la devolución de la factura porque según él hemos sido negligentes y hemos facturado unos trabajos innecesarios. Nos indica posteriormente que otra empresa va a realizar unos trabajos en su terraza incluso superiores a los que nosotros le habíamos propuesto de inicio, entrando en contradicción con lo expuesto por el seguro de la comunidad. En definitiva, entendemos que hemos actuado de buena fe intentando solucionar los problemas que pudieron surgir, siendo el único objetivo del cliente la devolución del importe de la factura de los trabajos que a nuestro juicio estaban perfectamente ejecutados, incluso con más actuaciones y más completas de las presupuestadas. Todos los trabajos se realizaron cumpliendo con las normativas establecidas por la ley de Ordenación de la Edificación, y estamos cubiertos por un seguro de responsabilidad civil que garantiza la calidad y seguridad de nuestra labor.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que tal y como demuestran las pruebas aportadas por la empresa [REDACTED], una vez realizados los trabajos, volvieron a aparecer las humedades que habían venido a reparar. Solicita Reembolso de la factura. Cuantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL Novecientos setenta y nueve EUROS 979,00 €.

La parte reclamante añade que el 6 de junio 2023 recibo presupuesto y espero visita del técnico para determinar los trabajos a realizar. Julio 2023. Procedo a realizar el pago de los trabajos. 10 de julio 2023. Dejan sin pintar la escalera y reclamo la finalización de los trabajos. 18 de octubre 2023. Transmito mi malestar puesto que las humedades no han remitido tras los trabajos realizados y reclamo el reembolso de la factura. A día de hoy, el chat que tenía con goteras Madrid ha sido borrado y por tanto ya no tengo acceso a las conversaciones mantenidas ni a los archivos adjuntos. Desconozco quién ha borrado las conversaciones y el contenido de ese chat. El reclamado alega que "se me informó de la necesidad de una actuación mayor para atajar el problema y decidí continuar con los trabajos presupuestados." Si esto ocurrió así, ¿qué sentido tiene que proceda con los trabajos presupuestados sabiendo que no se va a solucionar el problema tal y como supuestamente me informaron? Y, por otro lado, ¿cómo esta empresa realiza unos trabajos sabiendo que no van a solucionar el problema? No suele recibir correo electrónico de [REDACTED]. Por qué es esto importante 2 En referencia a la visita realizada por el perito con posterioridad, se equivocó al determinar el origen en un vecino puesto que una empresa posterior "inundó" la terraza de agua y se produjeron filtraciones en la vivienda, determinando por tanto que las filtraciones se producían en mi propia terraza. Independientemente del criterio del perito, o de lo ocurrido con posterioridad, la empresa reclamada realizó unos trabajos para solventar un problema de humedad que fueron inútiles. Si he contactado con otra empresa para realizar nuevamente los trabajos, ha sido por la falta de profesionalidad que la empresa reclamada demostró durante las reparaciones. Reclamo por tanto los 979 € pagados por unos trabajos que han sido inútiles.

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 obrado diligentemente por cuanto acude a realizar las reparaciones a requerimiento del interesado y realizando trabajos adicionales de manera gratuita, la reclamante no ha permitido a la reclamada ir más allá de la mera prospección, siendo el diagnóstico realizado por la reclamada de un daño oculto que hay que detectar y que podría necesitar para ello de más actuaciones, y procediendo la avería, como la misma reclamante dice, de un tercero que no es parte en esta causa por lo que carece de legitimidad en este asunto.

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.



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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]