

LAUDO ARBITRAL

REFORMA VIVIENDA

N/R.: 01238 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 18 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE APAREJADORES Y ARQUITECTOS TÉCNICOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con las características del suelo laminado modelo XXX, por el que pagó, incluida la instalación que contrató en diciembre de 2012, la cantidad de 3.405,97 euros. La elección de este modelo estaba en la supuesta resistencia y facilidad de limpieza del suelo, que no ha resultado ser así. Se ha puesto en contacto en varias ocasiones a través de correo electrónico con la empresa reclamada, sin obtener respuesta. Solicita que la empresa reclamada proceda a modificar el suelo, y de resultar imposible, que le reembolse la cantidad abonada. Adjunta escrito con relato detallado de la reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 25 de mayo de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando no ser responsable de los hechos reclamados, porque pusieron al reclamante en contacto con el fabricante, que le visitó en su domicilio explicando las diferencias entre un suelo laminado y un suelo XXX, y el fabricante le suministró gratuitamente productos de limpieza, siendo la prueba de la limpieza satisfactoria, aunque el reclamante manifestó su disconformidad por necesitar un producto especial. El reclamante compara suelos de familias diferentes (polímero y melamínico), con diferentes características que detalla, y que requieren distintas pruebas de laboratorio según la normativa europea. El desgaste de un pavimento XXX es ARBCRS32

Comunidad de Madrid

más delicado que el de un pavimento laminado, y la empresa reclamada así lo hizo constar al cliente, indicándole además las ventajas y desventajas frente a un suelo laminado. El suelo instalado es un excelente material, que aunque tiene diferente desgaste que los suelos laminados tiene propiedades bastante mejores, como puede ser la óptica, el tacto, un sonido menor en la pisada y un elevado test de "antiresbaladicidad" en comparación con los pavimentos laminados.

El reclamante contesta por escrito de fecha 8 de julio de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque el técnico del fabricante le visitó tras 5 meses desde su reclamación, porque no todas las marcas desaparecieron con el producto de limpieza suministrado, y no es una solución óptima tener que frotar las manchas de forma continuada con el producto, y además no se le indicó antes de la compra lo que tendría que hacer para el cuidado del suelo, al igual que toda la información que ahora señalan no se le facilitó en el momento de la compra. Le vendieron el suelo como una modalidad superior a los productos del mercado y por ello se instaló en la cocina. Aporta pantallazo de la web de la empresa reclamada y copia de la ficha del producto de la web del fabricante como prueba de la información que se les facilitó en el momento de la compra. Finalmente manifiesta que tras sólo dos años desde su instalación, el suelo ha demostrado ser muy sensible a las manchas, difícil de limpiar y frágil, y si se le hubiera facilitado la información que ahora exponen, no hubiera instalado este suelo.

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 comparece a la audiencia, se le entrega copia del escrito de la empresa, y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y declara que no acepta el ofrecimiento de la empresa. Manifiesta que en otoño de 2012 reformó su vivienda y acudió a las oficinas de la empresa reclamada para ver las opciones que le ofrecían y recomendaciones para el suelo, que tenía que durar varios años. Estudiaron varias opciones y le gustó el suelo XXX por su estética y preguntó sobre sus calidades y resistencia, y si era equivalente a un AC4, contestándole la empresa que sí, por lo que se decidió por este suelo. Cuando la obra finalizó e hizo la mudanza notó que la limpieza era muy difícil y que el suelo se daña fácilmente por la caída de pequeños objetos, que tiene que reparar con silicona. Acudió 2 ó 3 veces al establecimiento para comunicar la dificultad en el mantenimiento del suelo, y que su resistencia es menor de lo esperado, y le dicen que le pondrán en contacto con el fabricante. En septiembre de 2013 acudió a su domicilio un técnico del fabricante que manifestó que el suelo es más delicado y necesita productos especiales para quitar las manchas, y que en las zonas con más circulación debería poner alfombras. Desde entonces tiene mucho cuidado, ha colocado alfombras e incluso permanece en el domicilio sin calzado para evitar manchas y daños. El suelo no cumple sus expectativas, porque quería que fuera como el AC4 que el que tenía antes, y si la información que ahora facilita la empresa se la hubieran dado a él al contratar, no hubiera elegido este suelo. Además este último año ha notado que los encuentros entre las planchas están mal y se levanta la parte superior. Aporta documentación fotográfica y copia de la factura. Solicita la devolución del importe de la tarima, rodapié e instalación.

Se le informa que en el caso de que se procediera a la devolución del importe del producto, la empresa podría ejercer su derecho a recuperarlo.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que ofrece al reclamante como solución del conflicto abonarle el 50% de importe del material al entender que tanto la empresa como el fabricante han hecho todo lo posible por hacer ver al reclamante que el material

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

está en orden de acuerdo con la normativa.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al considerar que la descripción del suelo realizada por la empresa en su escrito no coincide con su publicidad, donde consta que se trata de un suelo laminado con una resistencia AC4, y según la publicidad del fabricante, es apto para uso residencial e incluso para guarderías, lo que crea una expectativa al reclamante en cuanto a su resistencia y limpieza que no se ajusta a la realidad, y que si se le hubiera informado debidamente antes de la compra no hubiera adquirido el producto reclamado. En consecuencia la empresa reclamada debe abonar al reclamante **3.406,62€(iva incluido)**, correspondiente a los m2 de tarima, ml de rodapié y m2 de instalación. No procede la devolución del importe de 36,65 € +iva correspondiente a un paquete inicial que adquirió el reclamante para decidir o no la compra.

La empresa reclamada podrá retirar la tarima y el rodapié, debiendo preavisar al reclamante dentro del plazo de treinta días de que dispone para el cumplimiento del laudo, y a partir de la fecha de preaviso contará con el plazo de treinta días para recuperar el material. Transcurrido dicho plazo sin que haya sido retirado, el material quedará a disposición del reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX