



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01423.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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: su madre [REDACTED] fuente fallece el pasado 7 de octubre de 2017 en la residencia [REDACTED] de Madrid.

La empresa reclamada, presta servicios funerarios y posteriormente comunica la cantidad a pagar, pero sin aportar factura alguna dónde pudiese ver los conceptos y después de una serie de conversaciones, les facilitan otro importe sin facilitarles la factura solicitada. Insisten y presentan una hoja de reclamaciones y les entregan copia de la factura, presentando reclamación el día 9 de enero de 2018. Transcurren 15 días sin tener noticias y envía un correo electrónico en fecha 24 de enero de 2018 sin tener respuesta.

Solicita la rectificación de la factura ya que considera que :

- el vehículo fúnebre, no fue un servicio solicitado, la capilla ardiente y servicio de acondicionamiento no se prestó, no entiende los conceptos de personal y tramitación y asistencia.

No pudo comprobar si le aplican las tarifas porque no disponen de las mismas expuestas ni están en la página web.

En fecha 10 de abril de 2018 el reclamante presenta escrito manifestando que acepta el arbitraje en Derecho y que su pretensión económica es que se le descuenten 1.656,86 euros que provienen de la suma de las cantidades de cada uno de los conceptos que considera que no se deben aplicar en la factura. Nunca se ha contestado a la reclamación previa interpuesta el 19 de febrero y 24 de enero de 2018.



Comunidad de Madrid

Consta incorporado al expediente, con fecha 21 de mayo de 2018, copia de la Diligencia de Ordenación emitida por el Juzgado de 1ª Instancia nº69 de Madrid, del Juicio Monitorio 392/2018 instado por la empresa reclamada contra el reclamante en reclamación de cantidad por importe de 4.562,11 euros, de fecha 23 de abril de 2018.

Con fecha 15 de junio de 2018, el reclamante presenta escrito informando que ha presentado la correspondiente solicitud de Declinatoria al Juzgado, dado que se presentó Reclamación de Arbitraje en fecha 19 de febrero de 2018 y consta el compromiso de la empresa de Adhesión de al sistema Arbitral de Consumo.

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.
- 3.- Estudio de la Resolución de Suspensión emitida en fecha 13 de julio de 2018.
- 4.- Estudio del Auto núm.386/2018 en procedimiento monitorio 392/2018.

Se procede, en primer término, al estudio del Auto emitido por el Juzgado de 1ª instancia nº69 de Madrid, que declara la incompetencia de este Juzgado para conocer de la demanda de Juicio Monitorio, instada por [REDACTED] contra [REDACTED] por reclamación de cantidad y que estima la declinatoria de jurisdicción, presentada por el [REDACTED]

Verificado el cumplimiento de requisitos para considerar válidamente celebrado el convenio arbitral entre las partes, este Órgano Arbitral se declara competente para conocer del fondo de este asunto, y se continua con la celebración del presente trámite de Audiencia.

La parte reclamante comparece a este acto reiterando en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que cuando se produce el deceso, en la residencia dónde estaba ingresada, le preguntan si quieren que se avise a una funeraria, contestando que afirmativamente.

Se persona comercial de la reclamada y lo único que le explica es lo referido al modelo de ataúd, urna y flores. Del resto, nada. Firma el contrato que le presentan.

A preguntas formuladas, por los vocales de este Colegio Arbitral, manifiesta que habida cuenta de que la situación emocional del momento, no le permite consultar más opciones y pedir más presupuestos, firmando el que presenta la reclamada.

Cuando llega una carta reclamando el pago de los servicios, pide la factura y la empresa se niega a facilitarla porque le dicen que primero tiene que pagar. Vuelve a solicitarla por correo electrónico en diferentes ocasiones y no se la entregan. Consigue finalmente una copia en el cementerio de la Paz.

El vehículo fúnebre, no fue el solicitado, la capilla ardiente se realizó en la residencia y se le cobró.

No se prestó el servicio de acondicionamiento porque estaba presente y vió cómo ser retiraba el cuerpo en una camilla y posteriormente se lleva a la sala. No entiende qué se cobra en el concepto "personal", y en tramitación y asistencia y las tarifas no se le presentan.

Reitera su petición para que le devuelvan la cantidad total de 1656,86 euros, correspondiente a los importes de los servicios no prestados, tal y como se detallan en la factura emitida.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece al acto de audiencia y explica que el comercial que se personó en la residencia informó al contratante de los costes de aquellos conceptos que son susceptibles de variación (ataúd, urna y flores).

Siempre se ofrece coche fúnebre porque el feretro cerrado no coge en un furgón. Lo que le cobra la residencia para la capilla ardiente es relativo solamente al alquiler de la sala, no del resto de elementos (velones etc), todos los cadáveres se acondicionan, siempre en los contratos se desglosa el concepto de personal, la tramitación y asistencia implica gestiones relativas a certificados médicos de defunción, llevarlo al Juzgado de Paz y expedición de licencia de enterramiento. Las tarifas siempre están a disposición del contratante, en el cementerio, web etc. Reconviene por la cantidad total adeudada que asciende a 4.562,11 euros.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante, **ESTIMANDO** la reconvención solicitada por la empresa, debiendo abonar el reclamante la cantidad total de 4,562,11 euros.

De conformidad con lo establecido en el artículo 1254 del código civil : *"el contrato existe desde que una o ambas partes consienten en obligarse respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio"*. Se comprueba que ambas partes contratantes suscriben en fecha 7 de octubre de 2017 contrato de prestación de servicio funerario, figurando en el mismo una serie de conceptos e importes desglosados relativos a dicho servicio que se aceptan por ambas partes. Se presta por tanto consentimiento, otorgando validez al mismo según, se dispone en el artículo 1261.1º del código civil.

Manifiesta el reclamante que solo se le ofrece información de alguno de los servicios incluidos en el contrato : ataúd, urna y flores, confirmándose este extremo por la empresa, ya que se trata de los únicos servicios que pueden variar y requieren aceptación del usuario, tal y como se produce. Aunque nos encontramos ante un servicio que lleva inherente una carga emocional relevante, las obligaciones nacidas del contrato, siguen teniendo fuerza de Ley entre las partes contratantes y deben cumplirse, tal y como recoge el artículo 1091 del código civil.

No obstante se aprecia que por razones de política comercial, tal y como la empresa manifiesta, se han practicado una serie de descuentos en algunos conceptos controvertidos coincidentes en su mayoría, con los que reclama el usuario: modelo del vehículo fúnebre, acondicionamiento, capilla ardiente, etc , según se recoge en las alegaciones en el acto de audiencia.

Se considera que el servicio se prestó, el y por lo tanto no cabe estimar un incumplimiento del mismo del contrato, debiendo abonar el reclamante el importe pendiente de pago, según factura adjunta que asciende a 4.562,11 euros.

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.



Comunidad de Madrid

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 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, 14 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL