



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03901.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de octubre 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ORGANIZACION CASTELLANA EMPRESAS MUDANZAS 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: el 13 de noviembre de 2017 se ponen en contacto con la empresa con la intención de preparar la vuelta de su familia desde Londres a Madrid. Se pidió presupuesto para grupaje (más económico pero con fecha de entrega posterior) y para servicio directo.

Al día siguiente, se le pide a la empresa la preparación de un servicio de traslado para el día 20 de diciembre de 2017 en régimen de grupaje. Indica la empresa que el coste sería de 3.200 euros + IVA . A partir de entonces y durante semanas el encargado no contesta a correos ni llamadas. Finalmente, el 5 de diciembre de 2017 le dicen que el grupaje no era posible - no tenían permiso de suspensión en la puerta de casa- y la única solución era mudanza directa ,pero que costaba el doble : 6.627,50 euros.

Comenzaron a partir de entonces, también problemas con la fórmula de pago.

Llega el día de la mudanza y a pesar de conseguir un permiso de aparcamiento se demora el comienzo a las 12 horas del día en lugar de 8,30 h.

Durante la realización de la mudanza en Londres, se rompen bombillas y cables adheridos al techo con un coste de 200 libras.

Por todos estos incumplimientos solicitan que la empresa responda por los daños y perjuicios causados.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 544 00 00



Comunidad de Madrid

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 mediante escrito de fecha 15 de octubre de 2018, informando de su imposibilidad de acudir en forma presencial al acto, por razones laborales. Reitera la totalidad de alegaciones efectuadas con anterioridad y añade correos intercambiados con autoridades de Londres, explicando la imposibilidad de confirmar fechas exactas de mudanza para tramitar permisos preceptivos, factura fianza casero por destrozos en techo, y cuantificación reclamación, total: 2.983,50 euros.

Resalta que la demora en la recogida de los bienes, fue de más de seis meses, sin previo aviso, provocando una serie de trastornos tanto laborales y vecinales como personales.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, informando que el precio que se cobró por el servicio fue el acordado. Se remite al contenido de los correos intercambiados entre los días 13 y 14 de noviembre de 2017, y explica que cuando solicita presupuesto, no pide grupaje, solo se menciona éste servicio, cuando el cliente pregunta que por qué es superior el precio de esta mudanza que el realizado desde Madrid a Londres.

Señala que el día previsto para la mudanza (20 diciembre) se produce un retraso por un tema imprevisible relativo a un tema laboral interno, pero que se les dijo que sería "por la mañana".

En relación a las roturas y desperfectos en el techo del domicilio, manifiestan que sus operarios indicaron a los clientes que no hacían ese trabajo, pero que se lo piden y lo hacen por lo que no se consideran responsables de los desperfectos que mantiene el usuario que se producen.

Considera que el resultado del servicio ha sido acorde a la contratación efectuada y que no tiene que reintegrar cantidad alguna.

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 solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle en equidad la cantidad total de 998,25 euros**- 15% del precio total abonado- como compensación al retraso y otras incidencias producidas durante el desarrollo de los trabajos del servicio de mudanza contratado.

El reclamante solicita presupuesto a la empresa con fecha 13 de noviembre de 2017, siendo remitido al cliente ese mismo día, tal y como consta documentado.

Se comprueba, tras examinar la documentación incorporada al expediente, que cuando se menciona el término "grupaje", la empresa se refiere siempre a "posibilidad de grupaje", por lo que no queda acreditada, una segunda oferta en firme en este sentido.

Acepta el cliente el 7 de diciembre de 2017, la realización de la mudanza, con servicio directo.



Comunidad de Madrid

En relación a las fechas y horarios de la mudanza concertada para el día 20 de diciembre de 2017, queda probado que se produce un retraso en el inicio y desarrollo de la recogida de muebles y enseres, que la empresa reconoce, no siendo imputable a usuario las circunstancias que lo provocan. De hecho, queda patente, el interés que tiene el cliente en confirmar estos extremos, porque era preceptivo de contar con unos permisos previos para su realización.

La empresa no desvirtúa estas alegaciones por ningún otro medio, ni aporta documento que le exima de asumir los compromisos de horario, adquiridos con el reclamante, vía correo electrónico.

No queda probado que el importe de la fianza del arrendamiento, le haya sido retirada al reclamante.

Manifiesta el reclamante que el traslado de bienes se llevó a cabo sin mayores desperfectos y no hubo retraso en la entrega a Madrid, por lo que se considera que no procede devolución de otras cantidades solicitadas, al haberse cumplido finalmente el objeto del contrato.

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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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, 16 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL