



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07357.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio de 2019 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 que la empresa reclamada exige un suplemento de 2.200 euros por un servicio de mudanza Madrid/Berlín presupuestado y abonado en 2011. Ni las condiciones generales del contrato, ni contactos previos mantenidos con la empresa avisan de revisión o ajuste de precios. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos en el que manifiesta en síntesis que, en noviembre de 2011 contrató un servicio combinado de mudanza con la empresa [REDACTED] con destino Berlin, y de acuerdo con las condiciones del contrato mientras no se produjese la entrega de los enseres se generaba un coste de guardamuebles. En noviembre de 2013 tras el cese de operaciones de [REDACTED], el servicio fue asumido por la empresa [REDACTED], hasta entonces su franquiciado en España, con motivo de esta modificación del contrato se consultó si también variaban los precios y condiciones de entrega, recibiendo como contestación que se mantendrían de acuerdo al contrato original. En mayo de 2018 cuando se abonaron los meses atrasados del servicio de guardamuebles se solicitó que se organizase la entrega en Berlín, entonces la empresa exigió 2.200 euros en concepto de actualización de precios, que nunca fue desglosada por conceptos. En la negociación posterior, la empresa utilizó argumentos maliciosos como que el presupuesto emitido en 2011 tenía una validez de 45 días, cuando ese plazo se refiere únicamente a la aceptación del mismo y no a su ejecución en las condiciones presupuestadas. Con la intención de combinar el servicio con otra expedición para Varsovia en agosto de 2018, la empresa ofreció un descuento del 20% sobre el ajuste de precios, y el regalo del importe de guardamuebles entre abril y agosto de dicho año. Adicionalmente, el director general de la empresa comunica que la empresa ya no realiza viajes combinados y la posibilidad de volver por aquella zona es bastante remota, demostrando esta afirmación que la empresa no dispone de la infraestructura necesaria para ejecutar el servicio contratado, a pesar de haber facturado durante año el complemento de guardamuebles asociado al mismo. Rechazó la oferta al considerar que el ajuste de precios exigido era abusivo y vulneraba las condiciones generales de servicio firmadas en 2011, procediendo a no abonar el servicio de guardamuebles desde julio de 2018. Solicita que se determinen las condiciones y plazo en que ha de efectuarse el servicio de mudanza, así como la pertinencia de una indemnización. Reclama 7.098,33 euros correspondiente al 60% de los importes facturados por la empresa reclamada en concepto de guardamuebles entre diciembre de 2013 y julio de 2018, la ejecución del servicio en un plazo de 60 días desde la resolución del arbitraje, o su subrogación a otra empresa de mudanza, con coste a la empresa reclamada. Adjunta la solicitud pormenorizada, presupuesto, contrato y correos electrónicos.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, aceptando expresamente el arbitraje para la solución del conflicto, alegando en síntesis que [REDACTED] contrató el servicio de traslado de enseres de Madrid a Berlín con la empresa [REDACTED] el 31 de octubre de 2011, marcando el propio reclamante la casilla de "envío seguido". Con anterioridad la empresa comunicó que el plazo máximo en servicio combinado entre recogida y entrega sería de 15 días, plazo incumplido por el reclamante que lleva más de 7 años sin confirmar la fecha de entrega, pese a los múltiples requerimientos. El 3 de marzo de 2012 el reclamante comunica que no se haría el envío seguido como había contratado sino que iba a hacer uso del servicio de guardamuebles que le ofrecieron gratuito durante 3 meses. Finalmente la recogida de enseres se efectúa el 20 de marzo de 2012, según presupuesto emitido el 6 de marzo de 2012 en el que se mantienen los precios de 2011. El reclamante no volvió a contactar con la empresa para facilitarle una dirección en Berlín y coordinar la entrega, dejando depositados los enseres en el guardamuebles durante años. Desde septiembre de 2015 comenzó a desatender el pago del servicio de guardamuebles y a través de reclamaciones extrajudiciales se logró que en mayo de 2018 el reclamante abonara las facturas pendientes desde hacía más de dos años, y se le ofrecieron muchas opciones con el fin de realizar la entrega, actualizando el presupuesto de 2011 debido al aumento de los costes desde el año 2011, un descuento del 20% y un servicio gratuito de guardamuebles desde el mayo de 2018 hasta que se realizara la mudanza, prevista para el pasado mes de agosto, por lo que debía abonar 1.046 euros y no los 2.200 euros que afirma el reclamante, ofrecimiento que no aceptó afirmando que en 2013 un trabajador de la empresa reclamada le había comunicado que los precios no aumentarían, interpretación subjetiva, puesto que lo que preguntó es si como consecuencia de dejar de ser franquiciados de [REDACTED] cambiarían las condiciones de la contratación de la mudanza, a lo que se contestó que no ya que no hubo ninguna modificación de la empresa contratante [REDACTED], e igualmente frente a la afirmación de que la empresa carece de estructura suficiente para la prestación del servicio, puesto que incluso tiene mayor estructura que hace siete años, formando parte de un grupo de empresas que opera a nivel internacional. En la actualidad la parte reclamante ni abona las mensualidades del servicio de guardamuebles, ni facilita una fecha en la que poder entregar los enseres. La empresa reclamada sigue mostrando su disposición de cumplir el servicio contratado, siempre y cuando la parte reclamante salde la deuda del servicio de guardamuebles y 1.760 euros de actualización del precio de 2011 con el 20% de descuento que se le ofreció en su día.

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 representante, que reitera la reclamación que consta por escrito en el expediente, y declara que el conflicto surge en mayo de 2018 cuando cancela la deuda por el servicio de guardamuebles y solicita la ejecución de la mudanza, exigiéndole la empresa un pago adicional de 2.200 € + iva, solicita que se lo justifiquen y le dan una respuesta poco convincente diciendo que son gastos a fecha real. Entiende que no cabe la revisión al alza del contrato, y el precio del servicio no se incrementará salvo por circunstancias imprevistas. La empresa abusa de su posición al tener los bienes en su poder. No se puede alterar el precio del contrato un 50%, siendo el IPC de estos años un 7%. En la actualidad el retraso ya no es debido a él sino a la empresa que exige un pago adicional. La penalización es por otro concepto, no por la entrega. Solicita que ante el chantaje y el incumplimiento desde julio de 2018 por parte de la empresa al condicionar la mudanza al pago abusivo y arbitrario de una cantidad adicional, y al no ejecutarlo le está generando un coste de guardamuebles que no tiene que abonar (aclarar que la última mensualidad abonada es la de mayo de 2018), y la empresa debe entregar los enseres en Berlín en la dirección que determine sin coste adicional. Aporta documentación que queda incorporada al expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia acompañado de representante, que se opone a la reclamación declarando que renuncia a realizar la mudanza, y de lo abonado 5.174,30 euros descontaría los gastos de embalaje, traslado a guardamuebles por m3 y gastos de guardamuebles desde julio de 2018 hasta junio de 2019, que da una cantidad a abonar a la parte reclamante de 541,44 euros, si se demora la retirada de los enseres se incrementarían las mensualidades pendientes del servicio de guardamuebles. El contrato se firmó en octubre de 2011, hasta marzo no facilitaron la dirección en Madrid para recoger los enseres, y si en 15 días no se realiza la mudanza se penaliza con el 1/3 del presupuesto, que no se ha hecho, ni tampoco se han exigido intereses de demora por la deuda del servicio de guardamuebles, que para reclamar su pago tuvo que contratar a un despacho de abogados. La empresa sí dispone de infraestructura para realizar la mudanza. Todas las propuestas ofrecidas para resolver la situación han sido rechazadas por la parte reclamante, y si quería hacer la mudanza podía haberlo hecho y luego haber reclamado. Actualmente una mudanza de unos 30 m3 a Berlín tiene un coste de unos 8.000 €, y realiza todos los meses alguna mudanza, y finalmente manifiesta que estaría dispuesto a realizarla. La empresa ha tenido mucha paciencia y ha actuado de buena fe. Enviaban correos electrónicos y no los contestaban. Aporta documentación que queda incorporada al expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que según el artículo 1.256 del Código Civil, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes, que el contrato celebrado entre las partes tiene por objeto el traslado, con envío seguido, de 26 m3 de menaje de casa y efectos personales desde Madrid a Berlín por carretera. En el correo electrónico de fecha 19 de octubre de 2011 que obra en el expediente consta la información facilitada a la parte reclamante en relación con el plazo máximo de 15 días entre la recogida y la entrega de los enseres, y de otros correos electrónicos aportados al expediente se concluye que tanto la demora en la recogida de enseres en el domicilio de Madrid, como la no entrega en Berlín son por causas imputables a la parte reclamante y ajenas a la empresa reclamada, y que fue la parte reclamante quien optó por no realizar el "envío seguido" y hacer uso del servicio de guardamuebles durante más de 7 de años al no facilitar a la empresa reclamada un domicilio de entrega en Berlín, por lo que le corresponde abonar dicho servicio. La empresa reclamada ha estado en todo momento en disposición de realizar la mudanza, y ha ofrecido soluciones más allá de sus obligaciones para ejecutar el contrato, que debido al transcurso del tiempo desde el 22 de marzo de 2012 fecha en la que la parte reclamante abonó 5.174,30 euros, ha incrementado su precio en 1.046 euros más siendo razonable el presupuesto actual justificado en el expediente por gastos de autopista, gasoil, permisos de aparcamiento, entrada con camión en Berlín (los vehículos deben llevar el Euro6)... y que según el artículo 6 de las Condiciones Generales, el precio convenido en el contrato no puede ser modificado, salvo circunstancias imprevistas e independientes de la voluntad de la empresa.

En consecuencia, por todos los argumentos expuestos, la empresa reclamada realizará el servicio de mudanza a una dirección que indique la parte reclamante en Berlín (Alemania), con un buen acceso en destino hasta un 2º piso sin ascensor y sin necesidad de utilizar elevador exterior y/o furgoneta de trasbordo, de acuerdo con las especificaciones del presupuesto aceptado, previo abono por la parte reclamante de las trece mensualidades pendientes de pago del servicio de guardamuebles desde junio de 2018 hasta junio de 2019 incluida, y la cantidad de 1.046 euros por el incremento del precio del servicio de mudanza, de acuerdo con la oferta formulada por la empresa.

La parte reclamante deberá realizar el pago en el plazo de 15 días naturales siguientes al día de la notificación del laudo, y la empresa reclamada deberá realizar la mudanza en el plazo de 2 meses desde que la parte reclamante haya realizado el pago, que deberá comunicar a la empresa reclamada adjuntando el correspondiente documento justificativo de pago.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Si la parte reclamante no procediera al pago en el plazo señalado, o no se pudiera realizar la entrega en la dirección de destino indicada en Berlin por causa imputable a la parte reclamante debidamente acreditada, la empresa reclamada procederá al arrojado de los enseres.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

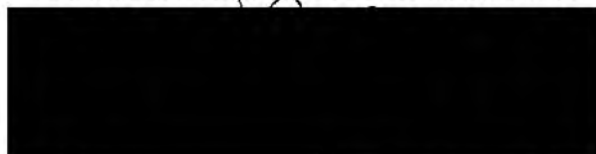
De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ 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.

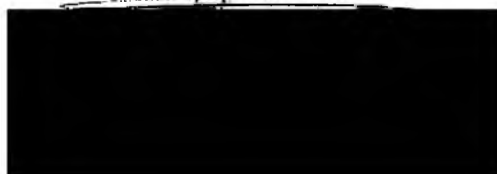
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para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

Madrid, 27 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

