



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01850.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de octubre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 los siguientes **hechos**:

1. El consumidor presenta varios escritos de **reclamación** contra el reclamado, de los que entresacamos los hechos relatados y las respectivas pretensiones:

En su primer escrito señala que el día 1 de febrero se solicita la baja del servicio para el usuario ##### a partir del día 15 del mismo mes, habiendo pagado la cuota correspondiente al mes completo por importe de 750 euros.

El día 10 de febrero la empresa informa al cliente #####-##### que no será devuelta la proporción de la cuota correspondiente a los días del mes en los que no será prestado el servicio, en base a una de las cláusulas de su reglamento de régimen interior, por no causar baja exactamente a final de mes aunque se diera el preaviso de 15 días.

Ante esta información, el cliente propone que la usuaria reciba el servicio hasta fin de mes de acuerdo a las condiciones contractuales y el importe pagado.

La empresa se niega a prestar el servicio hasta fin de mes.

En el segundo escrito, manifiesta el consumidor que el día 11 de Febrero se le solicitó a la empresa la relación de facturas correspondientes al servicio contratado y los pagos efectuados hasta el momento por los meses Agosto 2021 - Febrero 2022. Dado que las facturas recibidas no cuentan con un número de factura ni indican los datos del receptor, se solicita a la empresa el envío de las facturas rectificadas para garantizar su validez a efectos fiscales. La empresa se niega a corregir las facturas y hacerlas llegar al cliente.

En todas estas reclamaciones, el consumidor #####:

1º La devolución íntegra de la fianza retenida de 714 Euros en base a lo indicado en la cláusula decimosegunda del contrato.

Comunidad de Madrid

2º La devolución de 337.50 euros como importe correspondiente a la parte proporcional del mes durante el cual el servicio no será prestado, o la prestación del servicio hasta el 28 de febrero en base a las condiciones estipuladas en el contrato.

3º La eliminación de dicha cláusula de las condiciones contractuales del centro, ya que beneficia en exceso los intereses de la empresa, colocándola en desequilibrio positivo respecto al consumidor que desee causar baja.

4º El envío de las facturas rectificadas indicando el número de factura y el receptor de estas desde el inicio del servicio en agosto de 2021 en base al artículo 5 del Capítulo 4 del contrato.

2. La empresa reclamada presenta alegaciones en las que contesta a cada una de las pretensiones del consumidor:

1º En cuanto a la fianza: Con respecto a la devolución íntegra de la fianza, el cliente realiza la comunicación de baja vía WhatsApp el día 1 de febrero de su madre, con lo cual, al abandonar el centro el día 15, cumple con el requisito de avisar con 15 días de antelación y, por tanto, el día 24 de febrero, se realiza el ingreso de la fianza íntegra en su cuenta bancaria.

2º Con respecto a la devolución del 50% de la mensualidad correspondiente; en el contrato existe una cláusula, la cual el cliente tenía conocimiento previo al ingreso al centro (se les envía toda la documentación vía email para que puedan estudiarla con detenimiento y preguntar cualquier duda que puedan tener al respecto).

La mencionada cláusula es esta: "Artículo 11. La baja del usuario, por cualquier causa que fuera, no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada".

3º Con respecto a la no utilización de esa mitad de mes, señala la reclamada que: "Cuando sabe que estamos en nuestro derecho de no devolverle la mitad del mes, decide que quiere cambiar la fecha de baja del centro, al 28 de febrero. Se le explica que eso no puede ser, uno, por temas de logística del centro, como organización del transporte, servicio de catering, etc. y por otro lado porque, cuando cuentas con una baja para un día, automáticamente, accedes a dar un alta nueva para esa plaza, la cual no tiene por qué ver modificada su fecha de entrada al centro. El cliente tenía la información necesaria, con mucha anticipación, como para saber cuáles eran las condiciones y de no estar conforme, podía haber optado por dejar a su madre hasta final de mes desde un principio. Lo que no es de recibo es pretender modificar las cosas sobre la marcha."

4º Por último, en cuanto al envío de las facturas, la empresa indica que el 11 de febrero de 2022, las solicita y en ese mismo momento se le envía un correo electrónico con todas ellas (a pesar de que mensualmente, del 1 al 5 de cada mes, se le habían enviado, proceden a enviárselas de nuevo).

Para el Colegio arbitral son **HECHOS PROBADOS** los siguientes: El consumidor había celebrado un contrato de servicios con el centro de día para la atención de su madre desde agosto de 2021. El contrato tiene una duración indefinida (cláusula segunda del contrato).

El 1 de febrero de 2022, ante el empeoramiento de su madre, decide poner fin a la relación contractual, preavisando con 15 días de antelación y pagando íntegramente la mensualidad de febrero.



Comunidad de Madrid

Otros motivos, por cuestiones organizativas. El 15 de febrero de 2022 se extingue el contrato de servicios.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes CONSIDERACIONES:

PRIMERA:

Solicita el consumidor en primer lugar la devolución de la fianza. Dado que ya le ha sido reintegrada, esta cuestión ha quedado resuelta por acuerdo entre las partes.

SEGUNDA:

En segundo lugar, solicita el consumidor la devolución de 337.50 euros como importe correspondiente a la parte proporcional del mes durante la cual el servicio no iba a ser prestado, o alternatively la prestación del servicio hasta el 28 de febrero en base a las condiciones estipuladas en el contrato.

No tiene sentido que el Colegio se pronuncie meses después sobre la pretensión subsidiaria del consumidor, esto es, sobre la posibilidad o no de que la empresa prestara el servicio durante la segunda mitad del mes de febrero, dado que el tiempo ya ha transcurrido y el servicio no se prestó.

En cambio, sí debemos analizar la pretensión principal, esto es si el consumidor tiene derecho o no a la devolución de las cantidades solicitadas. Y completamente vinculado con ello, debemos analizar su pretensión relativa a la eliminación de dicha cláusula de las condiciones contractuales del centro, ya que según él beneficia en exceso los intereses de la empresa colocándola en desequilibrio positivo respecto al consumidor que desee causar baja.

La empresa alega que no debe devolver ese importe (el 50% de la mensualidad) porque la cláusula 11 del Reglamento de Régimen Interno del centro así lo dispone: "Artículo 11º. La baja del usuario, por cualquier causa que fuera, no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada".

El contrato suscrito entre las partes es un contrato de servicios entre una empresa (el Centro de día) y el consumidor, en favor de su madre, que es quien recibe las prestaciones de cuidado correspondientes. En la cláusula séptima se indica que el contrato puede resolverse (que no anularse como allí se dice) por la baja voluntaria del usuario, lo cual se comunicará a la dirección del centro con una antelación mínima de 15 días. Y reenvía a lo dispuesto en los arts. 10 y 11 del Reglamento de Régimen interno del Centro. El art. 10 del citado Reglamento se refiere a la baja voluntaria durante el período de adaptación (es decir, en el mes de prueba); y fija una indemnización de 15 días o un mes en función de la duración del contrato (que sea de 6 meses o un año). Al tratarse de un contrato indefinido, no puede aplicarse ninguna de estas penalizaciones en el caso en cuestión.

La cláusula 11 implica otra penalización, consistente en que la baja del usuario, por cualquier causa que fuera, no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada.

El juego de las cláusulas 7ª.a del contrato y 11ª del Reglamento de Régimen Interior, provocan un obstáculo "oneroso o desproporcionado" para el ejercicio del derecho del consumidor a poner fin a un contrato de duración indefinida (art. 62.2 TRLCU). Y como establece el mismo art. 62 en su párrafo tercero TRLCU, que señala que: "En particular, en los contratos de prestación de"

Comunidad de Madrid

En los servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, se prohíben las cláusulas que establezcan **plazos** de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato. El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

Tal como indica la letra del precepto, se le ha cobrado al consumidor la mitad de la mensualidad por “servicios no prestados efectivamente”, por lo que la cláusula 11 que permite este cobro de medio mes no utilizado, es una cláusula que vulnera la normativa legal, por lo que debe declararse nula. Y en aplicación de lo dispuesto en el art. 62.3 TRLCU procede la devolución del 50% de la mensualidad, es decir de los 337.50 euros solicitados por el consumidor en esta pretensión. Por lo tanto, procede ESTIMAR esta pretensión del consumidor.

TERCERA

El consumidor solicita que se elimine la cláusula 11ª de las condiciones contractuales del centro. Este Colegio arbitral tiene competencia para pronunciarse sobre el conflicto surgido en la relación contractual entre el centro y el consumidor. Sin embargo, el Colegio no tiene competencia para declarar la nulidad de la cláusula 11ª en todos los contratos del centro. Para que se declare dicha nulidad con carácter general, se debe iniciar una acción colectiva de protección de los intereses colectivos de los consumidores, y ni el consumidor está legitimado activamente para interponer esta acción, que debe tramitarse necesariamente por la vía judicial, ni el Colegio arbitral tiene competencia para resolverla a nivel general, para todos los usuarios del Centro. El Colegio tiene competencia para resolver la acción individual interpuesta por el consumidor para que esa cláusula 11ª se anule en su contrato, pero no puede obligar al Centro a modificar su clausulado contractual eliminando la misma. Por lo tanto, esta pretensión del consumidor debe DESESTIMARSE.

CUARTA:

Por último, el consumidor solicita el envío de las facturas rectificadas indicando el número de factura y el receptor de estas desde el inicio del servicio en agosto de 2021, en base al artículo 5 del Capítulo 4 del contrato.

El Centro manifiesta que se le habían enviado mensualmente las facturas, y que cuando las solicitó de nuevo en febrero de 2022, se le volvieron a enviar todas las facturas.

Es cierto que las facturas no se ajustan a lo dispuesto como contenido obligatorio de las facturas en el art. 6 (o en el 7 si fuese una factura simplificada) del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación. Pero se trata de una cuestión administrativa y tributaria, en la que el Colegio Arbitral no tiene competencia, porque no se trata de materias disponibles para las partes, por lo que debe DESESTIMARSE esta pretensión del consumidor de que se le envíen las facturas rectificadas.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de lo anterior, ha decidido dictar el siguiente fallo en **EQUIDAD**:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**:



Comunidad de Madrid

LAS PARTES HAN ALCANZADO UN ACUERDO CONCILIATORIO en relación con la devolución de la fianza, que ya ha sido devuelta al consumidor.

SE ESTIMA la pretensión del consumidor de que se le devuelva la mitad de la mensualidad de febrero, que se pagó íntegramente y su madre sólo disfrutó de los servicios hasta el 15. La reclamada debe devolver la cantidad de 337.50 € al consumidor. 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.

SE DESESTIMA la solicitud del consumidor de que la cláusula 11ª del Reglamento de Régimen interior se elimine de los condicionados generales de los contratos del Centro, porque ello excede de la competencia del Colegio Arbitral.

SE DESESTIMA la solicitud del consumidor de que se le envíen las facturas rectificadas, porque ello responde a obligaciones tributarias y administrativas que exceden de la competencia del Colegio Arbitral, por tratarse de materias no disponibles para las partes.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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