



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02380.1 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de noviembre 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 Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 25 de febrero de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el seis de octubre de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con varios conceptos que aparecen en la facturación realizada por #####. El importe de las facturas superaba la expectativa de gasto, al haber solicitado una prestación sencilla. La reclamante solicita en concreto la devolución de ##### € + IVA.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** indicando que las contrataciones a domicilio que realiza ##### se efectúan por medio de una Tablet, que permite acceder al catálogo de productos y precios vigente. Así, las familias pueden elegir y visualizar los productos antes de contratarlos. Una vez realizada la elección, el comercial muestra el resumen de la contratación para que el cliente pueda comprobar que todo está correcto antes de firmar.

Comunidad de Madrid

Productos y servicios solicitados y se procede a la firma del presupuesto (siempre que la familia se muestre conforme). En caso de que la familia no estuviera conforme, el comercial, a voluntad del cliente, elaboraría otro nuevo conforme a las peticiones de la parte contratante.

En el presente caso, se entregó a los familiares del difunto un presupuesto con las prestaciones solicitadas, el cual fue debidamente aceptado mediante rúbrica de la parte contratante. Posteriormente, se remitieron las facturas correspondientes a los servicios solicitados, a fin de proceder a su pago, el cual también se efectuó sin problemas.

En caso de duda sobre cualquiera de los términos del presupuesto, también podrían haber preguntado al comercial que lo confeccionó antes de proceder a su firma. En cuanto a la solicitud de un servicio "sencillo" que comenta la parte reclamante, es preciso puntualizar que la palabra es muy indeterminada y depende de lo que las partes entiendan por sencillo y/o económico. ##### efectuó un presupuesto con servicios estándares y, posteriormente, fue firmado y pagado por la parte reclamante, por lo que deducimos que había conformidad con el mismo. Si el presupuesto superaba el valor esperado, tenían la opción y derecho de indicárselo al comercial para así elaborar otro presupuesto más adecuado.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR la pretensión de la reclamante dado que vista la facturación objeto de controversia así como el presupuesto aportado, debidamente suscrito por ambas partes, no se detalla el conjunto de actuaciones comprendidas en el servicio MEDIUM, ni han sido explicadas por la parte reclamada en el contexto del presente procedimiento arbitral, por lo que dadas las circunstancias en las que se produjo la contratación, ##### debe devolver el importe de 845,99 € + IVA a ##### #####.

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.



Comunidad de Madrid

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.