



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02465.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 01 de febrero de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, 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.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 el día 25/03/2020 tuvo que llamar a #####-urgentes-24h/ que pertenece a la empresa #####, por una urgencia para abrir una puerta de un domicilio, que en la página web se especifica claramente que no se cobra la visita y al llamar por teléfono tampoco se le proporcionó esta información, que en la página web tampoco se indica en ninguna parte que se cobra una cantidad por dicho servicio, es más se informa de todo lo contrario ya que pone bien grande que "No se cobra la visita". Que el cerrajero acudió a la casa y finalmente no pudo hacer nada, sin embargo, cobró un importe de 187,55 euros, diciendo que era por la visita. Además, en la factura puso que estuvo una hora, cuando apenas estuvo media hora. Solicita la devolución del importe íntegro, porque considero que se han vulnerado sus derechos como consumidor al ofrecer una información engañosa en la página web de la empresa y después, pese a hablar telefónicamente primeramente con la oficina y después con el cerrajero, no se ofreció dicha información en ningún momento.

La parte reclamada alega que en la fecha en que se realizó el servicio estábamos en plena pandemia y sólo podían atender servicios urgentes y esenciales. El resto de las actividades estaba prohibido realizarlas debido al estado de alarma. A todos nuestros clientes se les informó de este extremo y del coste que tenía el servicio debido a las condiciones excepcionales que vivíamos en esa fecha y de las condiciones extremas en las que se debían realizar los servicios. A pesar de todo lo anterior, estarían dispuestos a realizar la devolución del 50% del importe cobrado como atención comercial a nuestro cliente.

La parte reclamante añade que en respuesta al escrito remitido por la empresa ##### respecto a la **reclamación** interpuesta a este organismo indica su plena disconformidad, que en ningún momento se le informó del coste y de que debido a la situación solo atendían servicios "urgentes" y "esenciales". Preguntó si realizaban el servicio que además sí era urgente y por eso llamó pese a la situación en la que estábamos y le dijeron que sí. Que no se le informó del coste y que en su página web se decía explícitamente que no se cobraba la visita y al llamar por teléfono tampoco se le proporcionó esta información. Que por tanto se reitera en su postura, solicita el reintegro del importe íntegro de la cantidad cobrada y además, si es posible, instaría a la empresa a que retirara de su web el mensaje "No cobramos visita", para no

Comunidad de Madrid

"Llevar a confusión a más consumidores ya que aún lo mantienen, que cuando llamó no se le informó en ningún momento de que el técnico cobraba visita solo por acudir, no se lo dijo ni la mujer que le atendió al teléfono ni después el técnico cuando le expuso lo sucedido. Que la empresa tiene una web que es por la que les localizó (####-urgentes-24h)."

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que la información publicada por la empresa reclamada es que no se cobra la visita, y tampoco ha acreditado que se modificó esa política durante la pandemia. Además, no resolvió el problema con la intervención, según las manifestaciones de la reclamante, sin que exista manifestación en contra del reclamado. Por todo lo anterior, se acuerda que la **empresa reclamada devuelva el importe íntegro de 187,55 euros cobrado al reclamante**.

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.

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 establecido.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.