



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05359.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que reclama que en enero de 2021 acudió al servicio oficial de Teka a preguntar si podían enviar a su técnico para llevarle un catálogo de hornos y tomar las medidas para elegir un modelo apto para luego comprarlo en un centro de electrodomésticos donde le exigen las medidas exactas. La tienda aceptó y le dijo que le enviarían un técnico y le cobrarían 53 euros por la visita. Cuando acude el técnico le dice que él vende el horno Teka y más barato por ser de fábrica, y confiando en él aceptó comprarlo, y el técnico aceptó los 53 € de adelanto para reservar el horno color plata HCB6525, diciéndole que estaba incluido en el precio y sin dejar ningún recibo del pago de los 53 €. Cuando llevaron el horno no llevaba el cable, cogieron el del horno viejo y le cobraron 40 € por instalarlo chapuceraamente con el cable antiguo. La factura fue de 366,25 €, no tenía el descuento de los 53 €, y pagó a los técnicos que lo llevaron 390 €, porque sólo tenía 300 €, un billete de 50 € y dos de 20 €, no bajaron a por cambio, le devuelven unas 4 ó 6 monedas de 5, 2 y 1 céntimos que todavía tiene en su monedero, y no le devolvieron el cambio de 23,75 €, ni los 53 €, cuyo abono solicita. El servicio de atención al cliente no ha atendido sus reclamaciones y quejas. Adjunta documentación con el relato cronológico detallado de los hechos, que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter el conflicto al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que se le dio por teléfono el presupuesto para ir a medir el hueco y ver el horno que tenía, y se le informó que se lo podían vender e instalar como una reposición de aparato. Acudieron al domicilio, se informó el modelo actual que podía poner, se hizo un presupuesto y se cobró 53,24 € por la visita, habiéndosele informado por teléfono de lo que iba a costar. En ningún momento se le dijo que se le iban a devolver los 53,24 € y se hizo un presupuesto de 388,41 €, luego se decide que no se le cobra el desplazamiento quedando la factura en 366,63 €. En cuanto a que no le dieron las vueltas, los dos técnicos aseguran que no es verdad, que pagó 370 € y le dieron la vuelta de 4 €.

La parte reclamante contesta por escrito el 27 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que quiere un arbitraje presencial, que confió en la Dirección General de Consumo porque las empresas temen sus sanciones, que no deseaba otra mediación y de haberlo sabido hubiera acudido directamente a denunciar en el juzgado.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aportó un escrito el 5 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada. Esta contestó que los dos técnicos estaban aliados y que sólo tenían billetes grandes de 100 €, 50 € y 20 €, y nada suelto de 10 € y 5 €. Los técnicos cogieron el dinero de las manos del reclamante, que tenía 400 €, y sólo quedaron 10 €, por lo que cogieron 390 €.

El órgano 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 aporta escritos el 11 de marzo, 1 de abril y 2 de abril de 2022, en los que reitera el relato detallado de los hechos reclamados.

La parte reclamada aporta escrito el 17 de marzo de 2022, en el que manifiesta que reitera los hechos ya alegados y que se cobró lo acordado. Insiste en que la reclamante dio 370 € y no 390 €, y se devolvió el cambio correcto, 3,37 €. Es la palabra de los técnicos contra la de la reclamante, y estos conflictos con el pago en efectivo, o se solucionan en el momento o ya no hay forma de arreglarlo. Durante todos los años que ha trabajado siempre ha llegado a un acuerdo con los reclamantes, pero en este caso no ve la forma de llegar a ningún acuerdo, y desconoce si se reclama algo más puesto que la reclamante ha presentado muchos folios de su puño y letra que no entiende en su mayor parte, por lo que deja la decisión en el árbitro designado.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar correcta la actuación de la empresa reclamada por los siguientes motivos:

La empresa reclamada informó previamente del importe de 53,24 € por la visita a domicilio del técnico para tomar medidas y elegir del catálogo un modelo de horno.

En el expediente consta el documento de fecha 26 de enero de 2021 que acredita el cobro en metálico de 53,24 € por la visita del técnico, y el presupuesto previo de un horno marca HCB 6525 por un importe total de 388,41 € (259€+40€+22€+IVA)

El documento de fecha 5 de febrero de 2021 refleja el importe del horno 259 €, una crema 4 € y la mano de obra 40 €, más el IVA, sumando un importe total de 366,63 €, inferior al presupuestado al haberse excluido el cargo de 22 €, y no constando que se hubiera facturado cargo por desplazamiento al domicilio.

Al haberse pagado el importe en efectivo en el domicilio, es imposible conocer en la fecha de emisión del LAUDO qué cantidad de dinero entregó la parte reclamante a los técnicos y qué importe le devolvieron estos, no habiendo aportado tampoco la parte reclamante ninguna prueba al respecto.



Comunidad de Madrid

En cuanto a la instalación, es común que el horno eléctrico no incluya el enchufe de fuerza, siendo entonces necesario comprarlo adaptado a la toma de que se disponga en la cocina, y no habiendo acreditado la parte reclamante que la documentación del horno indicara que sí lo incluía, es correcto que el técnico utilizara la instalación eléctrica ya existente del horno antiguo.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.