

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 06204.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación a la que adjunta documentación, en la que manifiesta que "el día 10/9/2020 hicimos una provisión de fondos de 1.000? a la empresa Gesdesk para la cancelación de hipoteca por principal 50.000? en el registro de Madrid. En diciembre 2020 me puse en contacto telefónico con la empresa para informarme del estado del expediente, ya que me aclararon el día de la firma el banco Kutxabank, de quien depende Gendesk, que en 3 meses máximo tendría el trámite hecho. En febrero 2021 me puse en contacto telefónico con la empresa. Me aseguraron que en una semana los tendrían, que no había ningún problema. El 16/04/2021 escribí un e-mail a la compañía solicitando que se me devolviera todo el expediente y que se me devolviera el dinero. Solo entonces se me informa que hubo errores por su parte y que se ha sufrido un retraso por un error de una gestoría de Barcelona. El día 20 les hice una reclamación formal como me indicaron y no he recibido respuesta. Finalmente el 20 abril 2021, 8 meses después, he recibido las escrituras." Solicita: "que atiendan la reclamación puesta a la empresa el 16 abril 2027 a las 08:03 por vía e-mail al correo expansion@gesdesk.eus. Solicito la devolución del coste de los servicios contratados al no cumplir el plazo prometido, ocultar los errores que cometieron al inscribirlo registralmente y haber sido atendido indebidamente por teléfono, ocultando información, recibiendo un trato nefasto."

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 9 de agosto de 2021, del que se remitió copia a la parte reclamante, en el que acepta someter el conflicto al procedimiento de arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid, y alega que “e/ encargo que el Sr. ##### nos encomendo es el otorgamiento de una esciura publica de cancelacion hipotecaria. El ingreso de la provision se realizo el 16/09/20 (no el 10/09) y, como se puede comprobar en el documento que se acompaña, la escritura publica se otorgo el 20/10/20 (es decir, 34 días tras el ingreso de /a provision de fondos por parte del cliente). La demora que comenta el cliente viene motivada en que, como se comprueba en la pagina 6 del citado documento, Ja notaria transcribio mal el DNI del cliente por lo que procedimos a instar la subsanacion de dicho defecto. Claro esta, esta empresa queda en manos de /a voluntad de un tercero (la nofaria, que ya habia cobrado su factura de honorarios el 21/10/2020 en subsanar el error. Algo que hizo, tras innumerables reclamaciones, el pasado 29 de marzo (se acompaña copia de la diligencia emitida).! uego quedaba retirar la diligencia, autoliquidar su impuesto y enviar a inscribir (el Registro tiene otros 15 días hábiles para inscribir). Finalmente, el 22/04/2027 el cliente retir6 personalmente la documentacion de nuestros oficinas en Madrid.

Solicitamos, por tanto, que se tengan en cuenta los plazos de tramitacion propios de esta gestoria (y no los de terceros como son Notaria y Registro de la Propiedad).”La parte reclamante contesta por escrito de fecha 7 de septiembre de 2021, del que se remité copia a la empresa reclamada, manifestando “no estar de acuerdo con Jas alegaciones de la empresa. Yo encargué una gestion a una empresa, los retrasos de terceros, con los que no fenemos ninguna vinculacion contractual como la gestoria de Barcelona que ##### alega, no deben afectarme. Se les contacto por teléfono en dos ocasiones en diciembre 2020 y en febrero 2021 y me comunicaron que era cuestion de días el tener la escritura. Ademas, se le requirio por teléfono en abril por una solucion y no nos facilitaron esta informacion del retraso de de terceros. Por mail se solicit6 también que aclararan qué estaba pasando y después de insistir nos informaron de ese retraso de una empresa de Barcelona que ellos habian subcontratado.No me sirve tampoco lo que se me indico por teléfono, sugiriendo que “una casa no se debe vender con cargas”, achacando a esie hecho el! posible retraso. El piso se vendio con la hipoteca liquidada y libre de cargas, precisamente contratamos a ##### para que hiciera el tramite en el registro.”Solicita la devolucion del importe de los gastos de gestion del servicio de #####, 328,27 €. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito al que adjunta documentacion, de fecha 17 de febrero de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que “En dicha provision, ##### estipula en sus condiciones que “esta provision de fondos tiene una validez de 80 días desde la fecha de solicitud del expediente. Transcurrido dicho plazo sin haberse hecho efectivo el ingreso de la cantidad indicada en el documento, ##### procedera a /a anulacion del expediente.Si ##### establece un plazo de 80 días para anular un expediente, yo he sufrido un retraso de 218 días (periodo del 16 septiembre 2020 al 22 abril 2021) para obtener las escrituras. Por tanto, mi pretension economica es la de 421,08€, que son los honorarios que recibí ##### como pago a su gestion.”

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de fecha 23 de febrero de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando en síntesis para el otorgamiento de la escritura pública de cancelación hipotecaria es necesaria la intervención del apoderado de la entidad bancaria, que debe declarar ante el fedatario público. Aporta el relato cronológico de los hechos y describe el proceso habitual en los negocios hipotecarios, y especifica que en este caso concreto fue el propio notario el que tuvo que desplazarse hasta una oficina de la entidad bancaria para lograr la firma de la escritura. La demora que ha sufrido el expediente se debe a que la ##### transcribió al el DNI del cliente, por lo que se instó la subsanación del error, cuando podía haberlo omitido y se hubieran acortado los plazos, sin embargo el criterio de la gestoría es entregar una escritura pública libre de errores. Concluye que el plazo de los trámites propios de la gestoría no superan los 50 días, y además la orden de trabajo no especifica un plazo límite, y el plazo de 80 días, sacado de contexto por la parte reclamante, se establece por la posible variación en el tiempo de las cifras contenidas en la provisión de fondos. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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: DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha prestado el servicio contratado, que la demora reclamada se debió a un error cometido por un tercero, el notario, que habiendo cumplido la empresa reclamada el encargo contratado tuvo la diligencia de detectar el error e iniciar las gestiones para subsanarlo. Y en todo caso, se considera que en el contrato no se establece un plazo para la ejecución del mismo que se hubiera incumplido, siendo el plazo de 80 días alegado por la parte reclamante, el plazo de validez del importe de la provisión de fondos para contratar el servicio, y no un plazo de ejecución del contrato. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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. Previa 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.



Comunidad de Madrid

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 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.