



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07315.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de abril 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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** que puede resumirse en que compró un estor de marca ##### a través de su distribuidor ##### con la condición de que llegara sin el motor marca Somfy que tratan de vender como complemento inherente a su producto. Primero le informaron de que no venderían el estor sin motor. Después, que se podría intentar vender solo el estor, pero que llevaría unos costes extra por las piezas que deberían servirme para acoplar otro motor comercial denominando a estos costes en los correos electrónicos intercambiados como "componentes motor sin motor", según consta en el correo recibido por mí el 16/02/2021. En ningún momento se le aclara qué componentes son ni para qué valen. Los datos del motor que deseaba acoplar (ficha técnica) los envió en el correo electrónico de fecha 23/12/2020. La compañía proveedora conocía, por tanto, las características detalladas del motor que se acoplaría al eje de su estor. No fue hasta la llegada a su domicilio de la mercancía cuando pudo comprobar que las piezas detalladas con un coste extra eran tres (se adjuntan fotografías). Son piezas que no suponen ninguna operación de mecanizado en el tubo suministrado con el estor que es completamente estándar, es el mismo tubo que si el estor fuera accionado manualmente, sin ningún componente extra ni operación que explique un sobrecoste. Estas piezas están valoradas en 14 euros según se puede comprobar en la contestación dada por el propio vendedor, y como es fácilmente comprobable en una búsqueda en Internet. Pero, además, se comprueba que el motor que yo iba a montar y del que proporcioné sobrados datos técnicos no solo no requiere esas piezas sino que no son adaptables en absoluto. Esas piezas son el motivo de esta discordia. Parece que solo han aceptado la venta de un estor sin condicionarla a la venta de un motor, si cobraban un sobrecoste de 99,80 euros por unas piezas que valen 14 euros y que, además, no son necesarias ni adaptables al motor Cherubini. Un abuso de posición dominante de ##### a través de su distribución ##### que motiva esta solicitud de arbitraje. Solicita la devolución de las tres piezas de goma servidas bajo el concepto "componentes del motor sin motor", que aparecen en la factura bajo la referencia ##### descripción OP.PRE.SIN.MOT.P.P.ATLAS 50 15/32, de valor comercial 14 euros pero cobradas a 99,80 euros, que no son necesarias ni acoplables al motor por el montado, del que tenían expreso conocimiento. Como ya ha quedado claro, no hay otros trabajos de adaptación que puedan justificar un sobrecoste. Todo lo demás (tejido, tubo galvanizado, soportes a techo) son componentes completamente estándar. Se solicita la devolución de las tres piezas.

Comunidad de Madrid

Gomas inservibles y el reembolso de 99,80 euros.

La parte reclamada alega que el cliente les solicita un estor con otra motorización que no es la que ofertamos a través de #####, ya que solo monta motores Somfy y de su propia marca. Si un consumidor quiere comprar un estor motorizado #####, tiene que elegir entre los motores de dichas marcas. El cliente insiste en que quiere poner su propio motor, nos manda la ficha técnica. Solicitan al fabricante que les venda un estor preparado para motorización pero sin motor. Le dicen al cliente que les confirme por escrito que si no le funciona con su motor es ajeno a #####, y se lo manda conforme por email. Hay que decir que ##### para motorizar un motor en sistema Premium plus, cambian a parte de las tres piezas que habla el cliente que cuestan 14 euros, los soportes de motor, y la mano de obra de preparar el motor. Como pueden ver en el presupuesto que les da #####, y posterior factura, la línea ##### op.pre.sin.mot.p.p.atlas 50 15/32 que cuesta 100 euros - 57% dto + iva. = hace que su coste sea de 43,00 euros + iva. No de 14 euros. Es un presupuesto que aceptó y le sobraron piezas para adaptarlas a su motor.

La parte reclamante manifiesta que en la factura F1/##### de 10/03/2021, en realidad, en la relación de facturas donde la parte que le corresponde aparece sombreada en amarillo, aparece claramente el cargo que da lugar a esta **reclamación**. ##### factura a ##### una operación OP.PRE.SIN.MOT.P.P. ATLAS por valor de 100 euros con un descuento del 57%, resultando un importe de 43 euros + IVA que no se corresponde con ninguna pieza/servicio recibido. Dicha partida tiene su reflejo en la factura que, a su vez, le remite ##### a él como consumidor final, repercutiendo según factura ya aportada nº ##### un importe de 82,48 + IVA por unas piezas/servicio que no se presta. Recordemos que solo recibí tres adaptadores de goma inservibles para el motor que les comuniqué que se montaría y del que adjunté ficha técnica, y que la propia #####, en su respuesta, reconoce haber recibido, cuyo valor de mercado es de unos 14 euros, como fácilmente puede comprobarse con un rápido sondeo de mercado. Es esta partida del presupuesto la que es objeto de **reclamación**, no siendo, para esta parte, justificación suficiente la factura aportada por #####, pues el hecho de que ellos hayan sido facturados por esa partida no justifica su idoneidad.

La parte reclamante añade que solicita recuperar la cantidad de 99,80 euros de la partida "componentes de motor sin motor", según factura, dado que esa partida no responde en la realidad a ningún bien ni servicio prestado por el demandado. El demandado trata de justificarlo adjuntando al pedido dos adaptadores de plástico que en ningún caso necesita el motor cuyas características eran conocidas por él, cuyo precio en el mercado es de aproximadamente 10 euros. Por tanto, solicita la devolución de 99,80 euros y la retirada de las piezas por #####.



Comunidad de Madrid

A la perfección, se considera que todo está correcto. Consideramos que el cliente no está actuando de buena fe y tergiversa las pruebas que presentamos en su momento. Estamos hablando de una diferencia de 39,48 €, que ha sido nuestro beneficio por la preparación de la motorización entre el precio de coste y el precio de venta, en una factura global de 336,46 € y con el producto perfecto y satisfecho el cliente con el mismo; no entendemos qué margen hay en 39,48 €. Estamos abriendo un arbitraje de consumo porque no estamos ahora de acuerdo por 14 € en una factura de 336 €, que además, ha aceptado por escrito el presupuesto con anterioridad. El resultado es que todo funciona correctamente, pero le han sobrado unas piezas y quiere seguir adelante con el procedimiento de arbitraje, porque considera que le tenemos que devolver 14 € de una factura de 336 € más IVA?

La parte reclamante manifiesta que, habiendo recibido nueva documentación aportada por el demandado, da contestación a esa documentación. Si bien la documentación no supone ninguna aclaración adicional por su parte, sí tiene algunas imprecisiones que es necesario aclarar. Vaya por delante que el objeto de la **reclamación** queda perfectamente definido, de nuevo, en esta nueva alegación, porque efectivamente es el concepto de Op.Pre.Sin Motor, el causante de la controversia. Es verdad que fue presupuestado y aceptado, el problema es que esa partida no tiene una contraprestación física (en la realidad no responde a ninguna preparación especial del estor, como se intenta justificar, que no la lleva sencillamente porque no la necesita). Es un cargo arbitrario sin justificación, un “peaje”, como también se desprende de la nueva alegación de ##### (literalmente se dice “unas piezas que se mandan sí o sí, se necesiten o no se necesiten”). Estas son las piezas por las que se ha cobrado 82,48 € + 21% de IVA. Dichas piezas son inútiles y tienen un coste de mercado de 14 €, según reconoce la propia demanda en un correo anterior que obra ya en su poder. Pero la aclaración más importante es la referida a las imprecisiones vertidas, a saber: que ningún otro distribuidor oficial “accede” a este tipo de pedido. Es completamente falso, el proveedor oficial posterior al que he acudido ya me ha servido un nuevo pedido donde no hay cargo alguno por “preparación del motor para su motorización posterior”. Este nuevo distribuidor cobra únicamente los dos soportes que el estor (no el motor), una vez mecanizado necesita para su anclaje (que no tienen nada que ver con las piezas suministradas por ##### que supuestamente acoplarán en el motor marca Somfy que ##### quiere integrar obligatoriamente con sus pedidos). Este cargo sí está totalmente justificado. Se adjunta copia de esta factura con el cargo debido (partida Complementos ##### “Juego soportes P plus 2 compatibles para accionamiento motor color blanco”). Estas sí son las piezas necesarias para mecanizar el estor. #####, a través de #####, recibió la ficha técnica del motor que se iba a instalar. Es un motor comercial de distribución amplia en España y de primera marca. En ningún momento se me avisó de que esa información no se iba a tener en cuenta. “El cliente no está actuando de buena fe”. La única motivación que le mueve a este arbitraje es evitar que otras personas puedan verse perjudicadas por este mismo asunto. Sinceramente, considero que ante mi primera queja informal a #####, la respuesta debería haber sido muy distinta. Tenía una relación comercial con ellos con anterioridad a este problema y se debería haber resuelto amistosamente. Si fue un error del proveedor o del fabricante, rápidamente se debería haber corregido como tal. La cantidad en disputa no son 14 euros, como parece inferirse del escrito de #####, sino de 99,80 € (IVA incluido).

La parte reclamada manifiesta que la aceptación de un precio a través de un presupuesto tiene carácter contractual, y ahora, después de haberlo aceptado y reafirmado por correo electrónico que no va a reclamar en caso de que no funcione, respecto a la factura del distribuidor, un PNG sin datos del distribuidor borrados con Paint. Por nuestra parte, solicito que no nos hagan llegar más alegaciones de la parte reclamante.

La parte reclamada añade que, respecto al precio de esa supuesta factura sin membrete y sin desglosar el IVA en el detalle, no obstante, a usted supuestamente le han cobrado antes de la subida de las tarifas de 1 de enero: 1 Estor de 313,5x255 a 441,77 €, 1 Juego de soportes para motor 37,86 €. Total que supuestamente le han cobrado 479,63 €. Nosotros le hubiésemos cobrado.

Comunidad de Madrid

Antes del 1 de enero, se compró un Estor de 313,5x255 a 399,71 € y un Op.Pre.Sin Motor a 99,80 €. El total que se hubiese cobrado es de 499,51 €. La diferencia de precio es de 19,81 €. Se sabe que no se necesita la opción de preparación de motor, ya que el motor que se tiene es compatible solo con el juego de soportes. En lugar de solicitar una preparación de motor, que incluye todas las piezas, se pide solamente un juego de soportes de premium plus 2, que va incluido en los 99,80 € que se han cobrado. Si no, el soporte sería de cadena, no de motor, ya que únicamente se puede vender un estor de motor si es ##### con motor. Se reclaman 99,80 € a pesar de que en la factura se ha cobrado 43 € + IVA por ello. También se reclaman 99,80 € a pesar de haber aceptado el presupuesto expresamente con anterioridad y de haber confirmado con el cliente que asume toda la responsabilidad con este formato de pedido. Además, se reclaman 99,80 € a pesar de que la diferencia de precio con otro supuesto distribuidor sería de 19,81 €. Se reclaman 99,80 € sabiendo que se han enviado los soportes de motor, pero no se menciona esto y se reclama el dinero.

La parte reclamante añade que la factura del segundo proveedor oficial de ##### tiene algunos datos ocultos de la fiscalidad del emisor con la intención de mantener su privacidad, pues no es parte de este arbitraje. Es una factura legal y puede ser aportada a petición de ese órgano arbitral si se estima oportuno. Es evidente que un estor ha de suministrarse con los dos soportes correspondientes. Es cierto que ##### así lo hizo, pero su coste está debidamente imputado en el concepto de ref. ##### (según factura aportada), descripción Sistema Premium Plus 2 a motor. En ningún caso puede argumentarse que ese coste es parte del concepto en arbitraje, ref. ##### (según factura), concepto que como ya he reiterado es el que no tiene contraprestación en forma de bien o servicio, y que es el objeto de esta **reclamación**.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto:

- Consta aportado al expediente arbitral presupuesto aceptado por el reclamante, en el que aparece la partida desglosada.
- La instalación realizada es correcta.
- Ha quedado acreditada la venta del producto en un Kit, aunque no sea necesario la utilización de todas las piezas.
- Queda probada la diligencia de la empresa reclamada tanto en la prestación como en el intento de solución.

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 a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.



Comunidad de Madrid

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.

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