



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11668.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 01 de diciembre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 13 del pasado mes de julio un empleado de la empresa #### se presentó en casa del reclamante, donde vive el matrimonio de 93 y 95 años, y realizó una revisión de la caldera de gas. Dicha revisión se hizo sin aviso previo y sin tener contrato de mantenimiento con dicha empresa. A continuación, pidió algún recibo bancario, así como su nº del DNI y el nº de teléfono y, por último, le hizo firmar dos documentos de los que no dejó copia. La revisión que hizo de la caldera fue demasiado breve y como él no sabía dónde podían estar los recibos, sacó una carpeta y fue el propio empleado el que rebuscó en ella hasta encontrar uno y anotó el nº de cuenta bancaria y el nombre del titular. Firmó los documentos, en el lugar que le indicó el empleado, sin saber qué firmaba. El 3 de agosto dicha empresa pasó al cobro un recibo de 89,76€ en concepto de "inspección anual de aparato". Dado que el empleado colocó sobre la caldera una pegatina con el logo y los datos de su empresa, me puse en contacto con ellos para pedirles explicaciones puesto que ya tenían un contrato de mantenimiento con otra empresa, la cual ya había realizado la revisión anual 3 meses antes. La empresa manifestó que tenía contratado con ellos una Póliza que incluía una inspección anual, una inspección cada 5 años y el arreglo de averías, a lo que les pedí que enviaran el contrato ya que en casa no lo teníamos. Primero dijeron que lo enviarían por correo al domicilio y, como no llegaba, insistí en que lo enviaran por correo electrónico a mi e-mail y tampoco, después de varias llamadas sí que enviaron, por este medio, los dos documentos escaneados que firmó, pero no el contrato. Al poco solicité a la Entidad bancaria la devolución del recibo y la cancelación de la domiciliación bancaria y envié a la empresa una carta certificada, con acuse de recibo, de desistimiento del supuesto contrato y de supresión de sus datos personales.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que el 12/07/21 se contactó telefónicamente con el domicilio del reclamante para la concertación de la cita para la revisión de su caldera, la cual se aceptó, personándose el 13/07/21 un técnico para realizar la revisión, que se realizó sin incidentes y se firmó el consentimiento de revisión así como la renovación y autorización de domiciliación bancaria del recibo. El técnico realizó el trabajo sin abonar. Los documentos de dicha actuación están firmados por el titular del servicio como conforme y consciente de ello. Posteriormente se les envió la documentación y aun así devolvieron el recibo, teniendo una deuda pendiente de abono de 89,76 euros, ya que también tiene firmada la autorización de cobro SEPA. La revisión está concertada previamente, la inspección realizada y todo firmado estando de acuerdo con el servicio, lo único que no se ha realizado es el pago de los servicios prestados. Si quieren realizar una cancelación deben hacerlo con el procedimiento correcto, no incumpliendo las condiciones del contrato. A día de hoy el titular tiene una deuda de 89,76 euros con la empresa, no cobran los gastos de devolución, la cual debe ser abonada, de lo contrario se reserva el derecho de tomar las medidas legales que correspondan. Una vez abonado pueden realizar la gestión de baja correspondiente.

La parte reclamante añade que no hubo presupuesto previo, ni fue informado del coste de tal revisión, ni se expidió factura del gasto. Solicita la entrega de una copia del supuesto contrato, en base al cual la empresa ####, ####, según declara en su escrito de alegaciones, supuestamente contactó telefónicamente para concertar una revisión de la caldera de gas en el domicilio familiar. No existe tal contrato y no hubo llamada telefónica previa para concertar una revisión de mantenimiento. En caso de que existiese tal contrato de mantenimiento, o cualquier otro, con ####, ####, solicita su cancelación, así como la anulación de la autorización de cobros y la supresión de los datos personales que obren en su poder. Comunicar a las autoridades las prácticas comerciales abusivas a domicilio de personas mayores, claramente vulnerables, de las que, al menos, la mercantil ####, #### se beneficia al conseguir compromisos financieros y contractuales de forma inmediata.

La parte reclamante manifiesta que con fecha 02 de diciembre de 2021 solicitó el derecho al ejercicio de supresión de los datos personales a la empresa ####, #### La mencionada empresa no respondió en el **plazo** previsto, por lo que el 01 de febrero del 2022 interpuso una **reclamación** ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). A esta **reclamación**, la AEPD respondió el 09 de junio del 2022 con la "RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES" en donde se indica que la respuesta de la empresa ####, #### enviada a la Junta de Arbitraje recibida por correo certificado, alega en un documento que #### fue contactado telefónicamente un día antes de la prestación del servicio, mientras que en otro se contradice alegando que se ofertó el servicio el mismo día de la prestación aprovechando que el técnico tenía citas concertadas en ese portal. Por otra parte, en todo momento, el técnico de la empresa ####, ####, se dirigió a dos consumidores vulnerables por su avanzada edad; #### de 95 años y su esposa #### de 93 años en el momento de la incidencia; con pérdida de capacidades intelectuales para el entendimiento y comprensión de los dos documentos firmados por el primero. El técnico de mantenimiento utilizó técnicas comerciales a domicilio abusivas: no dejó copia de los documentos firmados por ####, como los reclamantes no recordaban ni su propio número de teléfono, realizó una llamada desde el teléfono privado de la vivienda a su móvil para obtenerlo, pidió un recibo cualquiera para obtener así el número de cuenta para realizar el cargo, rebuscando él mismo en la carpeta solicitada a ####.



Comunidad de Madrid

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. Se tiene en cuenta la condición vulnerable del reclamante y no constando acreditado haber solicitado el servicio ni aceptado el ofrecimiento previo alegado por la reclamada para poder haber sido asistido, se acuerda declarar nulo el contrato y, en consecuencia, la deuda de 89,76 euros.

La parte reclamada debe realizar los trámites necesarios para proceder a la cancelación de los datos personales del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo o terceras empresas de recobros que, en su caso, hubiera sido incluido.

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.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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