



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00893.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 01 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] 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.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL DE APAREJADORES Y ARQUITECTOS TÉCNICOS DE MADRID 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, según alega el reclamante, durante el mes de mayo del presente año acudo a las instalaciones de la empresa [REDACTED] en [REDACTED]. Allí me informo sobre aparatos de aire acondicionado y su precio. Pregunto al dependiente de si ellos instalan, y me dice el dependiente que disponen de instaladores anunciados en un tablón. Me pongo por primera vez en contacto con él (éste contacto y todos los demás a través del canal whatsapp, el que siempre ha utilizado para sus comunicaciones conmigo) el pasado 25 de mayo de 2022. Quedamos para la visita en la propiedad de mi esposa, [REDACTED]. Con fecha 27 de mayo de 2022 realiza las mediciones correspondientes, y con fecha 29 de mayo de 2022 nos envía primer presupuesto adjunto. No vuelvo a contactar con el Señor [REDACTED] de nuevo hasta el 25 de julio. Me dice que está de vacaciones, y le pido nuevo presupuesto, con nuevas especificaciones técnicas, que me envía el 3 de agosto de 2022, adjunto. Finalmente, el 4 de agosto acordamos el servicio final, y durante los días siguientes la fecha final de instalación: viernes 27 de agosto de 2022. El 22 de agosto me envía la factura definitiva con el precio final del servicio acordado, adjunto. Y, el 24 de agosto, le hago una transferencia por el 50% del servicio, siguiendo sus indicaciones (2022 08 24 Transferencia Presupuesto), adjunto. Me solicita los datos para la emisión de la factura, que la llevará el día de la obra, hasta aquí todo normal. Desde aquí comienzan los problemas. El día 25 de agosto, un día antes de la instalación, recibo su llamada por la tarde, me dice que "a lo mejor no puede acudir o se retrasa porque se le ha dado mal otra instalación...". Me insiste además que de ir iría sobre las 11-12 de la mañana, que no sabe si le va a dar tiempo con 4 horas. Aquí le indico que por mí no hay problema con que esté más de 4 horas, que no entiendo por qué le referencia tanto (ya que repitió el límite de 4 horas como dos o tres veces más) me dice que por él tampoco, que no hay problema. Finalmente, esa noche me confirma que nos vemos a las 12 de la mañana. Le digo que, si es posible, que me avise con 30 minutos de antelación, ya que no vivo en la vivienda de la instalación y necesito tiempo para desplazarme. Se presenta sobre las 11 de la mañana del viernes 26 de agosto (me avisa mi inquilina de que el instalador está fuera montando un andamio). Me desplazo (llego sobre las 12). Al llegar me encuentro que ha montado un andamio, pero veo que está él solo. Le comento que me dijo que iba a venir con un compañero empieza a decir que "... es que hoy en día "macho" la gente no quiere trabajar, me ha dejado colgado el chaval..." Ya me dirán cómo una persona puede instalar un compresor, con el peso de ese aparato, él solo a una altura de 3 metros aproximadamente, ya que la instalación es un bajo,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

en la pared exterior. Es decir, hubiera tenido que subir el solo a pulso el aparato a esa altura, no sé... Me empieza a decir que va a necesitar más de 4 horas, y "que tiene que volver mañana". Le indico que eso no es lo pactado, que yo el sábado tengo ocupaciones y que se lo comenté en la llamada del día anterior. Estas cosas no le empiezan a gustar. Me trae entonces la factura [REDACTED], dos copias como me avisó, y se la firmo (2022 08 26 Presupuesto firmado.pdf), adjunta. Empieza a hacer la roza. Provoca un agujero interior de más de 10 cm de diámetro... Al verme la cara me dice "que no me preocupe que todo eso queda luego recibido por yeso..." Y, el gran problema llega cuando va a instalar la canaleta interior. Veo que está completamente rayada, en todos sus lados, y doblaba en uno de sus extremos. Le pregunto "si tiene pensado instalar esa canaleta". Me dice que sí. Le digo que "esa canaleta no me la va a instalar". A partir de aquí, comienza a gritar, en la presencia de mi inquilina. Dice que se va, empieza a recoger sus cosas. Le indico que le he pagado el 50% del servicio, y que deje el compresor (que lo tenía en la furgoneta fuera) y el Split. El Split lo tenía dentro, le digo que lo deje, se empieza a poner muy nervioso y a gritar "vecinos!, salgan, su vecino me está agrediendo". Yo ante esta situación, inesperada y del todo increíble para mí, evidentemente me aparto completamente de su camino, y le digo que voy a llamar a la policía. Me dice que "si llamas a la policía no me devuelve ni 1 euro!" Este individuo continuo fuera de sí, recoge sus cosas de muy malas maneras, gritando, haciendo aspavientos. Ante esta situación de total desmadre y descontrol por su parte, opto por el silencio absoluto. Él continua gritando, hablando solo, se va a su furgoneta, saca un spray, un cacho de papel, y se pone a limpiar la canaleta, y me dice "mira!, mira cómo se quita la suciedad!", la canaleta seguía sucia, le pregunto por la doblez que tiene en su extremo, y me empieza a decir que "qué espero por 900 euros, que el servicio vale 1500Euros por lo menos!", "que si espero que por 900 Euros me lo va a instalar bien y de manera satisfactoria a la primera, que qué me pensaba!" "que lo normal era instalar, aunque quedase defectuoso, y que luego vendría a cambiarlo otro día". Un absoluto disparate y desmadre, como podrán entender. Lo que es importante es que cuando está limpiando la canaleta, fuera de la vivienda, empieza a salirle sangre de un dedo. Yo seguía cayado y mirándole, mientras él sólo iba apaciguándose, y ya decía que bueno, que esa noche se ponía en contacto conmigo y que si quería que me devolvía el importe del servicio, o que quedábamos otro día para acabar. Yo tenía claro que no quería que volviese. Por la noche se pone en contacto de nuevo conmigo, y me indica, copio literalmente "Buenas noches. No habiendo finalizado la instalación de su presupuesto según acordado hoy, le informamos que se procede a devolución de su reciente transferencia por inicio de obra. Mañana se enviaría más información y justificante del mismo. Gracias." Es decir, me informa de su desistimiento. Con fecha 27 de agosto: Me envía comunicación adjunta, en la que hace un relato delirante de los hechos, con mentiras burdas y amenazas de denuncias. Indica que le he empujado, amenazado, que como consecuencia se ha herido "porque empujo su mano contra el aparato de aire acondicionado..." Mi mayor tranquilidad es que cuento con la presencia de mi inquilina, que atestigua y puede atestiguar, si es necesario, todo lo que ocurrió según les describo. Indica que se ha dejado una escalera y que quiere volver a por ella. Que si no me la descontará de la fianza?. En ese momento no entendí a qué se refería. Le respondo que no tengo inconveniente en devolverle la escalera, que lunes o martes se la devuelvo, que le avisaría. Me envía factura por los gastos ocasionados por la roza y el desplazamiento, factura adjunta. Y, finalmente, pantallazo de la transferencia realizada a la cuenta desde la que yo le había transferido los 450 € iniciales por el 50% del presupuesto (descontando, claro está, la factura anterior de la roza). Imagen adjunta. Opto por dejarlo así, sin darle más vueltas al asunto. Pero cuando el lunes 29 accedo a mi cuenta bancaria, veo que no tengo ingreso alguno. Llamo a mi banco, y nos damos cuenta que en la imagen ha diferido la transferencia un mes, hasta el 27 de septiembre de 2022. Me pongo de nuevo en contacto con él, le pregunto si esto es un error, y me dice que no, que es correcto. Le pregunto textualmente "[REDACTED], me puede usted explicar a qué se debe la retención de 385 euros hasta el 27 de septiembre? Me parece conforme que cobre los 65 euros por lo que realizó, pero para nada me parece conforme la retención del resto del dinero hasta esa fecha. A qué se debe esta retención? Agradecería me explicara, gracias". No me vuelve a contestar. Me pongo en contacto con la Policía Nacional para informarme de qué puedo hacer, y también empiezo a informarme qué Ley nos ampara a los consumidores antes estos hechos. Con fecha 31 de agosto



Comunidad de Madrid

me vuelvo a poner en contacto con él y le indico textualmente "██████", mediante esta comunicación quede informado que no le voy a devolver el material que dejó en mi propiedad hasta que no me devuelva mi dinero. Siguiendo sin entender ni conocer, por su parte, con qué derecho se cree Vd. para retener unilateralmente y sin que le ampare, ni ley ni documento alguno, este dinero y hasta el próximo 27 de septiembre, un dinero que me pertenece. Le requiero a que proceda, de manera inmediata y sin dilación, a la transferencia a mi cuenta de su deuda conmigo (385 Euros), sin esperar ni un día más hasta el próximo 27 de septiembre. Cuando lo reciba en mi cuenta le será devuelto el material que dejó en mi propiedad. Quedo a su disposición ante cualquier duda/aclaración por su parte, si sigue sin responder a mis peticiones de información ni requerimientos de devolución de mi dinero, como hasta el momento lleva haciendo, quede asimismo informado que ésta será la última comunicación por mi parte a través de este medio/canal". Me responde inmediatamente con el mismo documento que me envió el sábado 27, y me indica que "██████ regresa la semana que viene. Gracias. ██████ A/A: Nos indica que le avise:" La escalera será deducido de su fianza de obra en ██████ o ██████...no sabemos zona de obra. ██████ A/A: Que nos entregue la escalera a nosotros, Le llamara la semana que viene. Un saludo." Aquí ya me doy cuenta de que este individuo es un profesional de la estafa, y que se escuda en la amenaza continua y en el miedo para estafar y amedrentar. No se vuelve a poner en contacto conmigo hasta el 27 de septiembre, cuando me envía una nueva imagen del pantallazo de la transferencia, y dos nuevas comunicaciones, donde me retiene 30 euros por la escalera, y me sigue amenazando e intentando asustarme, con nuevas denuncias en caso de que me ponga en contacto con él. Curiosamente, cuando en la primera comunicación se inventa, como en todas sus redacciones, "...que empujo su mano contra el aparato de aire acondicionado y le produce un buen corte...", ahora en esta última ya inventa la "agresión". Un desmadre y un disparate, es decir, un profesional de la estafa en toda regla. Y seguro que no es ni la primera ni la última vez que lo hace, ¿qué no hará si se encuentra con personas mayores o indefensas o sin capacidad?. Con fecha 28 de septiembre de 2022, recibo justificante de recepción de 355 Euros de este individuo. Desde que me comunico por última vez con él (31 de agosto de 2022), me pongo en contacto con su oficina para informarme de qué puedo hacer, confirmando que lo mejor es enviarle un burofax (adjunto) para informarle de que está incumpliendo con la Ley General para la defensa de los Consumidores, en la que claramente indica, en su artículo 76. Dado que existen pruebas suficientes del desistimiento del servicio, incluso le indicamos que "Por tanto, el pasado 29 de agosto, en nuestro derecho a reclamarle la transferencia sin demora indebida, según nos ampara la citada Ley como consumidores, le volvemos a reiterar la transferencia inmediata, ya que a la fecha de este documento (5 de septiembre de 2022), seguimos sin recibir los 385 Euros en la misma cuenta desde la que le emitimos la primera transferencia. "Y que "Aprovechamos para volver a informarle de que, en relación a la escalera que dejó en nuestra propiedad y que nos requiere en sus comunicaciones, no tenemos ningún interés en no devolvérsela, pero como seguro entenderá no lo haremos hasta que Vd. no proceda con la devolución de la cuantía citada anteriormente (385 Euros)." Finalmente y con fecha 7 de septiembre de 2022, recibimos la certificación de Correos de imposibilidad de entrega de este burofax por ausencia (2022 09 07 Certificación Imposibilidad Entrega Correos.pdf). Según Vds., a partir de la que puedo reclamar a través de la OMIC del Ayuntamiento ██████. Curiosamente, en todas sus facturas y comunicaciones nunca pone la vivienda, solo la dirección física. Solo en la última transferencia que hace, noten que sí aparece la vivienda: Lógicamente cuando acude Correos no le localiza, ni nadie que quiera localizarle. Solicito devolución de los 65 euros en concepto de gastos por roza. Que serán utilizados para subsanar el agujero que dejó en mi pared en concepto de daños y perjuicios. Adicionalmente, un gasto de 30 euros en concepto de desplazamientos, en varias ocasiones y desde mi vivienda, hasta el lugar de obra. Me devuelva los 30 euros en concepto de "escalera". De nuevo y como le dije desde el principio y en varias ocasiones al Sr. ██████, le será devuelta la escalera una vez me devuelva mi dinero. En atención a lo que dicta la citada Ley de Defensa del Consumidor, y dado que queda claro que transcurrieron más de 14 días naturales sin recibir ni un solo euro de los 450€ iniciales, reclamarle la deuda por duplicado. Es decir, mi reclamación asciende a un total de 1.025 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que lleva más de cuarenta años en el gremio y en ningún momento se ha negado el servicio al cliente, cuatro presupuestos, cuatro meses molestando la empresa para presupuestos y otros para luego ponerse violento conmigo y con su novia es la razón que se le ofreció devolverle su fianza (se ha hecho) y o reestablecer la obra en otro momento, él no quiere, para ello se le ha dado treinta días. El cliente actúa con mala fe, pide cosas que el mismo atestigua que esta de acuerdo que le facturen y se niega ya hoy seis meses después a devolver una escalera mientras solicita el dinero que se le facturo por ella. Solución propuesta, archivar este caso, dejar que el cliente se quede nuestra escalera y que ya que el mismo reconoce que quería instalar aire y que se le facture la roza y luz instalada, pues que se haga eso mismo. Le hemos facturado una escalera y se realizó una hora de trabajo.

La parte reclamante manifiesta que recibida la respuesta de la empresa reclamada, y no estando de acuerdo con sus alegaciones, dado que se ha producido un incumplimiento claro de lo que dicta la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, como le reclamé en burofax de fecha 5 de septiembre de 2022 (adjunto).

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 comparece 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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de conformidad a lo establecido en el artículo 76 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, "Cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse sin demora indebida y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor. Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla, duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que exceda de dicha cantidad", **se acuerda que la empresa reclamada devuelva al reclamante** la cantidad abonada, por importe de 450 euros, duplicada (900 euros), por haber transcurrido 14 días naturales sin recuperar la suma adeudada, más los 65,43 euros, en concepto de gasto por roza, toda vez que el derecho de desistimiento se ejerció por el reclamante el día 26/08/22, según reconocen las partes mediante documental aportada e, incluso contando desde el día 27/08/22, el plazo de 14 días naturales había finalizado y la devolución se produjo en fecha 28/09/22, después del plazo establecido en la legislación, total 965,43 euros, cantidad que descontando el importe de 355,00 euros, abonado en fecha 28/09/2022, resulta a abonar **610,43 euros**.

No procede el gasto de desplazamiento en la cantidad de 30,00 euros toda vez que no se aportan justificantes de gasto ni razonamiento del cálculo de la cantidad pretendida.

No entrar a conocer de los gastos de la **escalera de mano** al no quedar incorporado al expediente ninguna justificación de los gastos realizados por estos conceptos. No se trataba de un gasto en la ejecución de los trabajos ya que es un inmovilizado contable del autónomo, no un gasto único para esta obra. Queda expedita la **vía judicial**.



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 01 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: JORGE ACEVEDO GULÍAS

[Redacted Signature]