

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08583.7/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Envío a dirección distinta:

En Madrid, a 30 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido con nº de factura [REDACTED] (Aire acondicionado [REDACTED]) el pasado 14 de julio de 2022, por un importe de 713,85 Euros. Según alega el particular, tras recibir el artículo comprobó que presentaba un golpe por lo que, contactó con la reclamada y le indicaron que la responsabilidad se limitaba a que el cliente lo revisara en un plazo de 24/48 horas tras la recepción del pedido. No obstante, el particular alega que el pedido no fue entregado en la dirección pactada si no, a conveniencia del transporte a un vecino con fecha 15 de julio y debido a las fechas vacacionales, no fueron avisados por éste de la recepción hasta el 20 de julio. No conforme, solicita el envío de la carcasa exterior dañada sin cargo adicional

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Reclamamos que se nos envíe sin cargo la carcasa exterior dañada. Nosotros podríamos llegar a asumir el coste de la sustitución de la pieza para no hacer incurrir a [REDACTED] en mayores gastos".

En su escrito de 15 de diciembre de 2022 refiere: No tengo una pretensión económica concreta sino que deseaba que [REDACTED] me proporcionaran la pieza defectuosa sin coste, pero si necesitan un importe concreto podría estimar que dicho coste ronde los 100 €. Espero que esto pueda ayudar a encauzar la reclamación de la mejor forma posible.

En su escrito de 14 de mayo de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 21 de junio de 2023 refiere: Efectivamente el día 14 de Julio de 2022 recibimos un correo de [REDACTED] donde se nos informaba literalmente "Tu pedido con la referencia [REDACTED] está preparado, hemos dado aviso a la agencia de transporte para que lo pase a recoger y saldrá en breve de nuestros almacenes. A partir de este momento ya no es posible realizar

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

modificaciones relacionadas con la entrega. En las próximas horas recibirás un mail de la agencia de transporte con los detalles para realizar el seguimiento del envío de tu pedido."

Adjunto el email en formato pdf para su verificación. A partir de ese día únicamente recibimos otro email suyo el día 15 informándonos que la factura ya estaba disponible para su descarga (que también se adjunta) pero desde el 14 ningún email ni de ellos ni de ninguna empresa de transportes informándonos del día concreto ni mucho menos el horario. En ningún caso se contactó con ellos por ningún medio y por supuesto que NO facilitamos ni autorizamos a realizar la entrega en ningún otro domicilio".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Con referencia al asunto arriba mencionado, en primer lugar queremos mostrar nuestra predisposición a encontrar una solución lo menos dolosa posible para nuestros clientes, asumiendo en muchos casos costes que no nos corresponderían, sin embargo en el caso de este asunto, ante las continuas evidencias de omisión de la realidad, acusaciones y sesgo de información que desde el principio del asunto hemos sufrido por parte de la Sra. [REDACTED], se nos hace difícil asumir cuantía económica alguna.

Soy plenamente consciente que el tiempo que desde mi empresa hemos tenido que dedicar a argumentar nuestra posición tiene un coste muy superior a la carcasa que nos solicita la Sra. [REDACTED], pero espero que entiendan que no podemos tolerar de ninguna de las maneras que mediante amenazas y acusaciones infundadas cualquiera consiga que asumamos una responsabilidad que no tenemos.

Por lo tanto y tal y como manifestamos en contestaciones previas tanto directamente a ella como en el proceso de mediación de confianza Online, mantenemos nuestra posición de no asumir nosotros el coste de la carcasa a reemplazar, la cual si se la suministraríamos a nuestro precio de coste. Es decir, no tenemos intención de obtener ningún beneficio por la venta de esta carcasa, pero tampoco de asumir ninguna pérdida económica. A continuación, les mostramos algunos argumentos que nos llevan a pensar que la Sra. [REDACTED] está faltando a la realidad:

1- La entrega fue entregada en el lugar indicado por el cliente

Esto es totalmente falso. En el momento de formalizar el pedido, la Sra. [REDACTED] en las observaciones del mensaje indicó que le avisásemos con antelación a la entrega, y así se realizó. Se le dieron instrucciones claras y concisas a la agencia de transporte como pueden ver ustedes en el anexo denominado "Trazabilidad entrega". La agencia de transportes contactó telefónicamente con la Sra. [REDACTED] siendo ella la que dio la orden de que la entrega se realizase en el domicilio de su vecino ya que ella se encontraba ausente.

2- Se sesga la información en la documentación aportada

La Sra. [REDACTED] en lo referente a la información que [REDACTED] le facilita sobre la revisión que ha de hacer del estado del pedido, adjunta una parte del mail recibido, sin embargo, recorta algo muy importante y es CUANDO recibió ella esa información:

Esto es lo que ella adjunta: Esta información, como pueden ver en el anexo Email informativo de la entrega la fue enviada el día 14 de Julio a las 11:00, es decir un día ANTES de que la mercancía fuera entregada, la Sra. [REDACTED] ya sabía que tenía que revisarla, hecho este que da la sensación que intente ocultar omitiendo la parte del mail relativa a la fecha y hora de dicha comunicación.

3- Los daños indicados no se puede suponer que sean atribuibles ni a [REDACTED] ni al transportista.

Ni en la recepción de la mercancía, ni en los días sucesivos se nos comunicó que la mercancía tenía daño alguno, dicha comunicación se realizó 8 días después de que la mercancía fue entregada, casualmente el día de la instalación. Los daños que se aprecian en la caja perfectamente pueden ser atribuibles a una mala manipulación durante el traslado del domicilio de su vecino al suyo, en el traslado de la máquina hacia el lugar de instalación, en la propia operación de instalación, etc....

Un hecho relevante está en una de las fotografías que la Sra. [REDACTED] adjunta como prueba. Nos fotografía la maquina en su embalaje original como queriendo decir que le ha llegado así, sin embargo, apreciamos que ya se le han colocado elementos propios de la instalación, es decir,



Comunidad de Madrid

que la máquina se ha sacado del embalaje, se le han colocado piezas y se ha vuelto a colocar meticulosamente en la caja para darnos a entender que le ha venido así. (La pieza negra que pueden ver a continuación es un [REDACTED] que no se suministra con la máquina, es un elemento de instalación que para colocarlo alguien ha tenido que sacar la máquina de la caja, levantarla y atornillarle ese elemento”.

Detalles

			Bultos: 2	
Fecha/Hora	Estado	Población	Leídos	Dif.
15/07/22 10:57	ENTREGADO			
15/07/22 09:08	LECTURA EN AGENCIA DESTINO (VAL...	[REDACTED]	2	0
15/07/22 09:07	REPARTO			
15/07/22 04:59	LECTURA EN HUB MADRID	[REDACTED]	1	-1
14/07/22 15:46	LECTURA EN AGENCIA ORIGEN (VAL...	[REDACTED]	2	0
14/07/22 11:25	TRANSITO			

Datos de la Entrega

Receptor	Fecha
[REDACTED]	15/07/22
DNI	Hora
[REDACTED]	10:57
Observaciones	

Muchas gracias por realizar tus compras en [REDACTED]

PEDIDO [REDACTED] - PREPARADO PARA ENVIAR

Tu pedido con la referencia [REDACTED] está preparado, hemos dado aviso a la agencia de transporte para que lo pase a recoger y saldrá en breve de nuestros almacenes.

A partir de este momento ya **no es posible** realizar modificaciones relacionadas con la entrega.

En las próximas horas recibirás un mail de la agencia de transporte con los detalles para realizar el seguimiento del envío de tu pedido.

MUY IMPORTANTE:

Cuando te entreguen el pedido, por favor comprueba el aspecto exterior del paquete:

- si está abierto o parece que haya sido abierto,
- si ha sido reembalado por el transportista (cinta adhesiva del transportista, gomillas...),
- si está deformado o estropeado,
- si parece mojado o parece haber estado en contacto con líquidos.

Ante alguno de estos casos descritos, verifica el contenido del paquete en presencia del repartidor **antes de firmar el albarán de recepción o cualquier otro documento**. Si el repartidor se niega a realizar dicha comprobación o si comprueba que faltan productos o que están estropeados, **NO aceptes** el pedido.

Si aceptas el paquete sin indicar nada, no podremos realizar ninguna reclamación al transportista.

Todos nuestros envíos están cubiertos por un seguro siempre y cuando se comunique cualquier incidencia dentro de unos plazos. Por lo tanto, ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, por mail o por teléfono, para informarnos de cualquier problema que haya podido ocurrir con tu pedido en un plazo no superior a las 24h tras la recepción del mismo si el equipo presentase daños en el embalaje o de 48 horas en el caso de que no sea así. Fuera de estos plazos no nos será posible atender ninguna reclamación.

En su escrito de fecha 22 de junio de 2023 refiere: Tal y como les informamos, el cliente en las observaciones que puso en el momento de formalizar el pedido solicitó que se contactase con él previamente al la entrega, probablemente la razón de este hecho fuera porque ya tendría dudas de no estar en su domicilio para recepcionarlo. Adjuntamos captura de nuestro backoffice donde se detalla tanto el mensaje como la hora y el día en que lo realizó. (rogamos nos disculpen la transcripción, nuestro sistema informático interno sustituye las palabras acentuadas por la cadena ó, sin embargo en el mail de confirmación, el cual también adjuntamos la redacción del mensaje si que se muestra claramente). 2 Es decir, el cliente nos solicitó que contactásemos con él previamente a la entrega, y así lo indicamos a la agencia de transporte en la documentación del envío, como pueden ver en la siguiente imagen, cuyo documento también les adjuntamos. En estos casos, el procedimiento que emplean las empresas de transporte siempre es el mismo,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

contactan telefónicamente con el cliente y concretan los datos de entrega, tanto en lo que se refiere a horario como a ubicación, y eso es lo que hicieron, contactaron con el cliente y cumplieron con las instrucciones que este les dio. Adjuntamos a la presente documento que nos ha facilitado la empresa de transporte donde se detalla cual fue el proceso de la entrega. Nuevamente insistimos en que a nuestro juicio los daños que está reclamando la Sra. [REDACTED] se produjeron durante el periodo de tiempo que el material estuvo bajo su custodia, tanto en los traslados que realizó como durante el proceso de montaje, este último caso en ocasiones se produce porque los equipos son instalados por personal no cualificado o que no disponen de los suficientes medios para hacerlo. A este respecto queremos poner de manifiesto que de acuerdo con el Real Decreto 115/2017 de 17 de Febrero, todos los equipos no herméticamente sellados y cargados con gases fluorados han de ser instalados obligatoriamente por empresas habilitadas con personal certificado para ello. Tal y como se informó en su día al cliente, la Sra. [REDACTED] tiene asimismo la obligación de remitirnos la documentación acreditativa de que así ha sido. Dentro de un mes se cumple el plazo máximo de presentación y dicha documentación a día de hoy aún no nos ha sido enviada. Sin otro particular, y a la espera de que esta documentación sea suficiente, aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente, así como para ponernos a su entera disposición para cuantas otras aclaraciones precisen".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º no queda acreditado por la mercantil, que se le avisó a la reclamante el día y de la hora de entrega, ya que el correo dice literalmente: "Tu pedido de referencia [REDACTED] está preparado, hemos dado aviso a la agencia de transporte para que lo pase a recoger y saldrá en breve de nuestros almacenes"

2º No queda acreditado que la agencia de transportes contactó telefónicamente con la Sra. [REDACTED] antes de la recepción del envío y que se autorizara a la entrega en otro domicilio.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, emite el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, entendiendo que la reclamante no conocía fecha exacta de la entrega y que ni autorizó la entrega a otro domicilio distinto del suyo, por lo que no pudo revisar el paquete hasta la vuelta a su domicilio y fue cuando contactó con la mercantil.

Por ello, entendemos que la mercantil es su e-mail de 14 de julio de 2022, le informaban de que le enviaban el pedido, aunque no decía ni día ni fecha exacta y, si bien, sí se informa de los plazos de que disponían para efectuar la reclamación, pero si se entrega en un lugar distinto de los contratados, dichos plazos no se pueden computar.

Por ello, SE ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil puede elegir entre: 1º proporcionar la pieza defectuosa sin coste alguno para la reclamante ó 2º abonar el precio estimado por la reclamante que asciende a 100 € la pieza.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 03 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL