



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12903.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de mayo 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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, según manifiesta la reclamante, se deja en el establecimiento reclamado, para empilar, dos pulseras de 25 piezas y 45 piezas cada una aproximadamente, una cadena para enfilear de 40 cm y poner cierre, más una cadena para enfilear de 2 metros aproximadamente, sin presupuesto. Al recoger las piezas piden 110 euros, al parecer excesivo, dejándolo en la tienda por falta de dinero y olvidando el resguardo en la tienda. Solicita información detallada sobre los trabajos realizados y justificación y reclamación de la cantidad por excesiva.

La parte reclamada alega que la reclamante expone unos hechos que no son tal como los relata, y que, por lo tanto no deben ser objeto de solución mediante arbitraje. Tampoco entiende esta parte cual es el objeto concreto de esta solicitud. Lo cierto es que, tal como dice la Sra. [REDACTED], el día 21 de octubre de 2.022, concurre a [REDACTED] a efectos de encargarse de la realización de los siguientes trabajos: Enfileado de una pulsera de plata de 25 piezas (aproximadamente). Enfileado de pulsera de plata de 45 piezas (aproximadamente). Enfileado de cadena de plata de 40 centímetros (aproximadamente) y poner cierre. Enfileado de cadena de 18 cm de largo. Destacamos que la reclamante en ningún momento solicita un presupuesto previo, ni verbal ni por escrito, tal como suele hacer casi la totalidad de los clientes. Que, tal como es norma de la empresa, se le hace entrega de un resguardo para la posterior entrega de los artículos reparados, diciéndole que pase a retirarlos a partir del día 27 de octubre de 2022. Por lo tanto no es cierto que no se le entregara el resguardo correspondiente. Reiteramos que es norma estricta de esta Empresa no entregar ningún trabajo si la persona no posee el resguardo que acredite que es el propietario o autorizado el retiro del encargo. Tampoco es cierto que "olvidara el resguardo" tal como refiere, en la tienda el día que acudió a retirar los objetos en su primera visita al establecimiento. No entiende esta parte el porqué de tal afirmación. Que, al pasar a recogerlos con su correspondiente resguardo, se le informa a la Sra. [REDACTED] que el coste de los trabajos de las reparaciones mencionados era de 110.-€, importe totalmente acorde con las reparaciones efectuadas. La cliente no está de acuerdo con el precio que [REDACTED] quiere cobrar, diciendo que le parecía "excesivo", no retirando en ese momento sus artículos debido a que no llevaba el importe suficiente para abonarlo. Que al volver, finalmente, el día 23 de noviembre de 2022 al retirar sus artículos, solicita una factura detallando de los trabajos realizados, (la que se le hace entrega), además de darle un ticket de caja por la suma abonada de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

100.-€ Cabe destacar la buena actitud de [REDACTED] que decidió hacerle un descuento de un casi un 10 % (10,00.-€) como atención comercial hacia la clienta, ya que parecía contrariada con el precio que se le había cobrado, del que, insistimos, nunca solicitó un presupuesto previo alguno, y como se puede observar en el desglose de la factura es un precio justo acorde al mercado y a los trabajos realizados. Que tal como menciona en su escrito [REDACTED], en el establecimiento se le hace entrega de 2 tickets, uno con el precio que debería habersele cobrado (110,00.-€) (**documento nº 1 de los acompañados por la reclamante**), y otro el que efectivamente se le cobró, (100,00.-€) con el descuento aplicado. Adviértase que, detrás de uno de ellos, se le detalla, a mano, el precio que se le ha cobrado individualmente por cada pieza. No obstante también se le entrega una factura con este mismo detalle, con el desglose del IVA correspondiente, como se ha dicho en párrafo anterior. Que es cierto que D^a [REDACTED] manifestó no estar de acuerdo con el importe que debía pagar, ni con la forma de establecer el precio del trabajo, por lo que solicita que se le haga un desglose de los horas que se han empleado para la reparación de sus artículos. Sin embargo, se le informa que en [REDACTED] no es esa la manera en la que calcula el importe del trabajo, sino que se estipula un precio cerrado por cada trabajo, tal como se le explica y desglosa en la factura que se le entregó, al momento de retirar sus artículos. Que desde [REDACTED], creemos que en ningún caso se ha vulnerado ningún derecho del cliente (consumidora). Por lo tanto solicitamos rechacen en su totalidad las pretensiones de la reclamante y se proceda al archivo del presente procedimiento.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto no consta haber solicitado presupuesto por la reclamante ni incumplimiento del mismo por la reclamada, tampoco se aporta informe de perito ni facturación del tiempo de trabajo.

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.

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.



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.

Madrid, 18 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]