



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00558.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, con fecha 16/10/2023 formalicé con la empresa de ortopedia [REDACTED] un contrato de arrendamiento de un carro elevador y un andador (Contratos nº [REDACTED]). Dicha contratación se realizó a distancia y se me hizo abonar el primer mes por adelantado. Se trató de una contratación telefónica, de forma que no pude ver ni probar los artículos con antelación a la firma del contrato. Con fecha 20/10/2023 (es decir, solo cuatro días después de firmar el contrato) presenté solicitud de desistimiento en tiempo y forma de dicha contratación, ya que me resultó imposible utilizar los productos que me entregaron. El desistimiento fue aceptado por la empresa con esa misma fecha. Se adjuntan los dos contratos, las facturas, y los dos justificantes de finalización de contrato que me proporcionó la empresa. Con fecha 31 de octubre de 2023 y más tarde con fecha 08 de noviembre de 2023 escribí por mail a la empresa solicitando que me devolvieran los importes correspondientes a estos desistimientos. Sin embargo, solo me han devuelto las fianzas, pero no me han devuelto los importes de los contratos desistidos. Se adjuntan los mails enviados a la empresa. Con posterioridad, con fecha 29/11/2023 volví a reclamar de forma telefónica a una empleada que se identificó como [REDACTED] y con fecha 11/12/2023 reclamé de forma telefónica a un empleado que se identificó como [REDACTED]. Sin embargo, no he tenido ninguna respuesta por parte de la empresa. Solicita le sean devueltos los importes de los contratos desistidos: los 125 euros correspondientes al carro elevador más los 35 euros correspondientes al andador, así como el importe de 90 euros del transporte. En total, 250 euros. Cuantía reclamada 250,00 €.

La parte reclamada alega que nuestra mercantil [REDACTED] dispone de 3 centros físicos en Madrid, donde presta el servicio de venta y alquiler de productos ortopédicos y cuenta con el material "in situ" y con el asesoramiento de profesionales sanitarios para informar y asesorar de los productos ortopédicos en régimen de alquiler, así como de los plazos (flexibles por semanas, quincenas, meses, trimestres,...) dado la particularidad de los productos y la demanda cambiante debido a que los clientes son en muchas ocasiones pacientes temporales de post-operatorios, o pacientes terminales. Doña [REDACTED] gestionó con el centro [REDACTED] sito en la calle [REDACTED] el arrendamiento de dichos productos, y estos fueron entregados y montados en su domicilio por los operarios de nuestra compañía, que no sólo instalaron el producto, sino que informaron al cliente de su correcto uso. Tanto en el centro físico, como en el domicilio, antes y posteriormente al

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

montaje, los clientes han visto, probado y verificado las especificaciones del producto arrendando, ya que no se trata de una venta de una mercancía en caja, ni la prestación de un servicio de manera telefónica, sino de productos ortopédicos en régimen de alquiler que tienen precisamente como peculiaridad que van dirigidos a pacientes con cuadros médicos cambiantes, y es el cliente o los familiares quienes deciden si adquieren o comprar el producto, así como los plazos en el caso de arrendar, disponiendo de plazos semanales, quincenales, o mensuales, dependiendo del tipo de producto. Adjuntamos la documentación, y justificantes de los montajes en su domicilio, así como de la contratación de los servicios.

Por lo expuesto anteriormente entendemos que no se reúnen los requisitos de devolución expuestos por [REDACTED], al no tratarse de una venta a distancia, y al haber podido comprobar y verificar los productos en todo momento antes y después de la contratación, y por el contrario entendemos que se está haciendo un uso torticero de la ley con mala fe.

La parte reclamante manifiesta que la contratación fue realizada telefónicamente, que los operarios entregaron el producto y se fueron sin explicaciones no siendo probado

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.

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: **ESTOIMAR PARCIALMENE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, analizadas las circunstancias del caso, no dándose ninguna de las circunstancias para que no se aplique el general de la Ley, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 217 euros**, descontados la parte proporcional de los cuatro días de uso, estimado en 33 euros, a los 250 euros solicitados por los contratos desistidos.

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.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 09 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: