



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08469.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 20 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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

D^a [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 la disconformidad con uno de los tres aparatos que adquirió, en concreto con la unidad interior instalada en el salón de la calle [REDACTED], que siendo la máquina con mayor potencia y más cara de las tres que compró, es la que tiene peor regulación del aire, siendo un modelo antiguo, la orientación es manual con unas guías verticales y tiene una caja de wifi colgando de un cable, y no lo lleva incorporado como las otras dos unidades. Esta unidad está montada en el centro del salón, de dimensiones 5x10 m y con dos zonas diferenciadas. Solicitó cambiarla por otra con mejor regulación y dirección del aire que se pueda direccionar con el mando a distancia horizontalmente y verticalmente, abonando la diferencia entre los aparatos, y le dijeron que no era posible.

La empresa no acudió al domicilio para hacer el presupuesto y no explicó nada sobre los diferentes aparatos y su funcionamiento, que no conocía.

Solicita que la unidad interior instalada en el salón de la calle [REDACTED] le sea sustituida por otra de igual marca y potencia, pero con mejores prestaciones de regulación y con direccionamiento del aire con el mando a distancia tanto horizontalmente como verticalmente, pagando la diferencia de precio por el material.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el manifiesta que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula las siguientes alegaciones:

A este cliente se le pasó el presupuesto correctamente como se hace con todos los clientes, resolviéndole todas las dudas posibles y aceptando dicho presupuesto, el cliente quedó contento,



Comunidad de Madrid

se le presupuestaron 2 para 2 casas diferentes, en una de las casas se le puso una máquina más cara y mejor porque nuestros técnicos se llevaron del almacén otro modelo superior, no habiéndole cobrado al señor el importe que se debiera, respetándole el precio de la máquina presupuestada por menor importe, el cliente cuando ve esta máquina se le antoja que quería esa mejor, las suyas ya estaban instaladas, solo quiere cambiarlas porque ha visto la de la otra vivienda que no le correspondía haberle instalado esa, las máquinas que se le instalaron quedaron correctamente instaladas y en funcionamiento, nos solicitó lo del wifi y se le presupuestó y se le instaló, la máquina es totalmente apropiada para el salón, se le presupuestó de acuerdo a lo que él dijo.

Se adjunta presupuesto que aceptó, nos indica que quiere cambiar las máquinas pero logicamente había que desinstalar otra vez con lo que conlleva su precio correspondiente más el coste de las máquinas, con lo que el señor no está de acuerdo, que encima son máquinas que ya estarían usadas y que nosotros no podemos utilizar para nadie.

Se adjunta también presupuesto de la otra máquina para el otro piso que no se ha quejado en ningún momento porque le dejamos un modelo superior al modelo presupuestado, se le monta el modelo [REDACTED] y no se le cobra la diferencia.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que la empresa en ningún momento le informó de las características de las tres máquinas de climatización instaladas, sólo le informaron de la potencia de los aparatos a instalar y no de otras características como es la regulación y la orientación del aire. Dos máquinas las puede considerar apropiadas, pero la objeto de conflicto siendo la máquina de mayor potencia y la más cara es la que tiene peor regulación del aire, es un modelo antiguo y la orientación horizontal se realiza manualmente con unas guías verticales (para poco uso).

Cinco minutos antes de irse el instalador nos explicó el funcionamiento de la unidad interior acabada de instalar en el salón y se le notificó nuestro descontento con la máquina ya que la orientación horizontal del aire había que hacerla manualmente y no alcanzamos al aparato instalado con la mano para orientar el aire, en lugar de poderse orientar con el mando a distancia ya que el salón tiene dos zonas diferenciadas, y la máquina está instalada en el centro del salón.

Esta unidad interior está instalada en el centro del salón, de dimensiones 5x10 m y con dos zonas diferenciadas, y solicitamos cambiarla por otra con mejor regulación y dirección del aire, que pueda direccionar el aire con el mando a distancia, horizontalmente como verticalmente, abonando la diferencia del aparato.

Dado que la empresa no acude al domicilio y vende por teléfono para hacer los presupuestos debería informar e los productos que tiene y no instalar uno como si fuera el único producto que vende. En ningún momento nos informó de la existencia y su venta por ellos de otros aparatos con mejor regulación del aire (que yo pagaría) y no conocíamos el aparato.

Nos enviaron tres presupuestos, con diferentes marcas para las tres máquinas a instalar y se eligió la mejor marca y el presupuesto más caro sin embargo la empresa eligió un modelo antiguo, con la caja wifi colgando de un cable, sin orientación del aire con mando a distancia regulación automática y teniendo que subir con escalera para regularlo por estar pegado al techo, no nos ofrecieron en ningún momento máquinas con regulación con el mando a distancia ni que había aparatos que lo tenían.

El problema viene de que la empresa vende por teléfono y no acuden a domicilio, sólo a la hora de instalar el aire acondicionado y no informa de las diferentes características de los aparatos que venden.



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 **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Adjuntamos facturas, no llegando a un acuerdo con el cliente, ya que no nos negamos a cambiar la máquina que solicita siempre y cuando se abone nuestro trabajo de desinstalar y volver a instalar otra máquina y la diferencia que hay entre un modelo y otro, esa máquina, además, ya no podría volver a ser utilizada, logicamente, nuestro trabajo tiene su coste, a este cliente se le ha informado y se le informó de todo telefónicamente en su día, negándose a abonar el trabajo que conlleva, el cliente alega que es un modelo antiguo cuando es un modelo actualizado, ya se le informó de las características.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y su pretensión.

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 de la parte reclamante al considerar que el presupuesto aceptado detalla cada producto adquirido de manera que pudo comprobar las características de los mismos, y que no consta que la empresa reclamada ofertara ni que el contrato incluyera una previa visita al domicilio, por lo que no existe un incumplimiento contractual ni de la oferta, habiendo ocurrido un cambio de criterio de la parte reclamante al serle instalado en uno de los domicilios un aparato de superiores características al presupuestado y contratado, debido a un error de suministro de la empresa, que favoreció a la parte reclamante y que fue asumido por la empresa. Por lo tanto, si la parte reclamante decidiese sustituir la unidad interior objeto de reclamación asumiendo el coste de la diferencia de precio entre los productos, deberá asimismo abonar a la empresa reclamada el coste de la desinstalación del aparato objeto de reclamación y de la instalación del nuevo aparato.

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.

Madrid, 20 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]