



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08536.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 05 de marzo de 2024 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: que, según alega el reclamante, existe un incumplimiento de contrato por parte de la reclamada y falta de información al consumidor. Le instalaron unos equipos que no corresponden con los realmente adquiridos ya que son modelos más antiguos y calidad inferior. Ha solicitado documentación respecto a la cualificación de los espacios que intervinieron en la instalación, pero es incompleta. Solicita la instalación de los equipos presupuestados y pagados sin ningún coste adicional.

La parte reclamada alega que el solicitante de arbitraje, respecto de la instalación de aire acondicionado en su domicilio alega: incumplimiento de contrato, falta de información al consumidor, instalación de equipos diferentes a los adquiridos (instalados más antiguos y de inferior calidad), falta de acreditación de la cualificación de los instaladores de aire, tildando la información recibida de incompleta. Solicita que se le instalen los equipos presupuestados y pagados, sin coste adicional para el reclamante. El solicitante está inmerso en una suerte de acoso a esta mercantil, sin motivo alguno, con la única finalidad de dañar a la misma. Tanto es así que, incluso, ha llegado a sugerir que actuaría dañando su imagen públicamente. Dicho esto, pasamos a responder, una vez más, como hemos hecho al reclamante, a su abogado y a la OMIC. Respecto de los equipos de aire acondicionado: los adquiridos son los instalados. Modelos [REDACTED] que son los elegidos por el reclamante, en la tienda, cuando vio el totem con la publicidad y el catálogo. Desde [REDACTED] así lo ponen de manifiesto, explicando las diferencias de denominación de los equipos, en comunicación remitida a esta empresa, con fecha 15 de junio de 2023: - Dicho sistema se compone de tres unidades interior de pared modelo [REDACTED] y [REDACTED], con número de serie [REDACTED], y tres unidades



Comunidad de Madrid

exteriores modelo [REDACTED], con número de serie [REDACTED]. - [REDACTED] expone que todas las unidades son [REDACTED] modificándose la nomenclatura en función del canal de venta por el que se distribuyen. - De las fichas técnicas que acompaña, se desprende que todos los modelos tienen la calificación energética AAA+, y que son modelos [REDACTED]. El hecho de la denominación [REDACTED] tiene que ver con las dimensiones (no se venden de 50). - Lo que marca la calidad del producto es que sean de la gama [REDACTED], y los instalados lo son, y se corresponden exactamente con los adquiridos, como se deriva de la información documental obrante en el expediente. Después de ver cómo su reclamación acerca de la identidad de los aparatos adquiridos con los instalados, fracasaba al toparse con la verdad, el reclamante inició, y persisten con su cruzada al respecto de los certificados de instalación y la cualificación de los instaladores. A este respecto tenemos que decir que: - Los certificados estuvieron desde el primer momento a disposición del cliente en la tienda. Se le dijo directamente, a través de su abogado, y a través de la OMIC. No quiso ir a por ellos. - La instalación se hizo por instaladores autorizados, cualificados, dados de alta, y perfectamente capaces y capacitados, como se acreditó por activa, pasiva y perifrástica, aportando una vez más los certificados de los instaladores. Dice el reclamante que la documentación no está completa, sin precisar el motivo por el cual dice no estarlo. A mayor abundamiento, como hemos dicho, el acoso del reclamante se trasladó a amenazar con todo tipo de acciones legales, desde la Inspección de Trabajo, hasta judiciales, y acciones que denominaremos "paralegales", incluyendo su actividad en redes sociales contra esta empresa. Es obvio que lo que subyace es una animadversión personal, o un intento de beneficio espurio, al amparo de las amenazas más o menos veladas. Lo cierto es que los equipos instalados son los adquiridos por el cliente, y que han sido instalados por personal cualificado, y que el cliente ha recibido información cumplida y suficiente. Aportamos, como documentación adicional a la obrante en el expediente: 1. Información recibida por [REDACTED] de 15 de junio de 2023, con las fichas técnicas de los productos. 2. Burofax remitido por el reclamante, de fecha 25 de abril de 2023. 3. Respuesta remitida por el letrado de [REDACTED] a ese correo. Solicita se dicte laudo por el que se determine la falta de responsabilidad de [REDACTED]

La parte reclamante manifiesta que el 27 de febrero de 2023m compró en el establecimiento de la reclamada y contrató la instalación de tres aparatos de aire acondicionado frío y calor, dos de ellos modelo [REDACTED], no [REDACTED] y otro [REDACTED] [REDACTED] en el que no figura de qué modelo se trata, no se sabe si es [REDACTED] o [REDACTED]. En ningún momento se le indicó que el modelo que se iba a instalar iba a ser diferente. Ninguno de los tres aparatos instalados coincide con el aparato adquirido en su establecimiento ya que, aunque son la misma marca, las características estéticas y cee que técnicas son diferentes. Sospecha que son modelos anteriores a los adquiridos. Además no le convence la explicación que le dieron sobre la potencia de los modelos ya que le dijeron que ese modelo no existía con esa potencia pero como puede observarse en la caratula del manual de uso sí figura el mismo modelo con la potencia que solicitó cuando los adquirió. Tampoco ha sido instalada adecuadamente la fijación del tubo de desagüe de uno de los aparatos ya que, no tiene ni regleta ni tan siquiera está sujeta a la pared, solo con dos bridas. Cuando le instalaron los aparatos solicitó la certificación del instalador para garantizar la seguridad de dicha instalación ya que los equipos que contienen gases fluorados solo pueden ser instalados por un profesional que posea el certificado para la manipulación de este tipo de gases y que trabaje en una empresa instaladora habilitada, según normativa vigente desde 2027. Solicita sean instalados los aparatos que adquirió en el establecimiento y que le faciliten el certificado del instalador.

La parte reclamada manifiesta que el reclamante lisa y llanamente reitera lo ya manifestado desde la primera reclamación ante la oficina municipal de consumo, adornándolo de elementos nuevos, a cada cual más extravagante, de lo que se trasluce el único ánimo que tiene el reclamante frente a esta sociedad, que es el ánimo persecutori. Empezó el reclamante solicitando los certificados de instalación, el RITE y el certificado de gases fluorados de los instaladores. Como todos los instaladores se encontraban al corriente de sus certificados, habilitaciones y responsabilidades, la



Comunidad de Madrid

frustración del reclamante ante tal hecho hizo que pasara a alegar que se le habían instalado equipos diferentes a los presupuestados, todo ello sin ningún tipo de base documental o probatoria. Recordemos que el reclamante llegó a actuar dañando la imagen pública de esta mercantil. Reiteramos que los equipos de aire acondicionado instalados, son los adquiridos. Modelos [REDACTED] que son los que eligió el reclamante en la tienda, cuando vio el totem con la publicidad y el catálogo. [REDACTED] lo que pone de manifiesto, y para ello no necesita acudir a ningún domicilio, es que: - Las unidades instaladas son tres unidades interior de pared modelo [REDACTED] y [REDACTED] con número de serie [REDACTED], y tres unidades exteriores modelo [REDACTED] y [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. Para eso sirve el número de serie, para identificar los productos. - [REDACTED] avala que todas las unidades son [REDACTED], modificándose la nomenclatura en función del canal de venta por el que se distribuyen. - De las fichas técnicas que acompaña, se desprende que todos los modelos tienen la calificación energética AAA+, y que son modelos [REDACTED]. El hecho de la denominación [REDACTED] tiene que ver con las dimensiones (no se venden de 50). - Lo que marca la calidad del producto es que sean de la gama [REDACTED], y los instalados lo son, y se corresponden exactamente con los adquiridos, como se deriva de la información documental obrante en el expediente. Es decir, los aparatos instalados se corresponden perfectamente con los adquiridos, sin que el cambio de denominación por razón de los canales comerciales de distribución, suponga ninguna afectación de los derechos que como consumidor tiene el reclamante. Reiteramos que lo cierto es que los equipos instalados son los adquiridos por el cliente, y que han sido instalados por personal cualificado, y que el cliente ha recibido información cumplida y suficiente, facilitándole de forma reiterada todas las explicaciones pertinentes, incluso yendo más allá de lo legalmente exigible y de lo humanamente razonable. Dentro de este ámbito se encuentra haber amenazado con todo tipo de acciones legales, desde la Inspección de Trabajo, hasta judiciales, y acciones que denominaremos "paralegales", incluyendo su actividad en redes sociales contra esta empresa, como ya hemos dicho.

La parte reclamada añade que reiteramos nuestro escrito presentado ante ese organismo, de fecha 23 de octubre de 2023, así como las realizadas en nuestro escrito de 15 de junio de 2023. El reclamante solo tiene ánimo persecutorio, y viene reiterando desde el primer momento, con invenciones modificativas de su versión, a raíz de que sus sucesivas peticiones se veían desdichadas por las alegaciones y documentos. En este sentido, recordar que el solicitante empezó pidiendo los certificados de instalación, el RITE y el certificado de gases fluorados de los instaladores. Como todos los instaladores se encontraban al corriente de sus certificados, habilitaciones y responsabilidades, la frustración del reclamante ante tal hecho hizo que pasara a alegar que se le habían instalado equipos diferentes a los presupuestados, todo ello sin ningún tipo de base documental o probatoria. Recordemos que el reclamante llegó a actuar dañando la imagen pública de esta mercantil. Reiteramos que los equipos de aire acondicionado instalados, son los adquiridos. Modelos [REDACTED] que son los que eligió el reclamante en la tienda, cuando vio el totem con la publicidad y el catálogo. [REDACTED] lo que pone de manifiesto, y para ello no necesita acudir a ningún domicilio, es que: - Las unidades instaladas son tres unidades interior de pared modelo [REDACTED], con número de serie [REDACTED], y tres unidades exteriores modelo [REDACTED] con número de serie [REDACTED] y [REDACTED]. Para eso sirve el número de serie, para identificar los productos. - [REDACTED] avala que todas las unidades son [REDACTED], modificándose la nomenclatura en función del canal de venta por el que se distribuyen. - De las fichas técnicas que acompaña, se desprende que todos los modelos tienen la calificación energética AAA+, y que son modelos [REDACTED]. El hecho de la denominación [REDACTED] tiene que ver con las dimensiones (no se venden de 50). - Lo que marca la calidad del producto es que sean de la gama [REDACTED] y los instalados lo son, y se corresponden exactamente con los adquiridos, como se deriva de la información documental obrante en el expediente. Es decir, los aparatos instalados se corresponden perfectamente con los adquiridos, sin que el cambio de denominación por razón de los canales comerciales de distribución, suponga ninguna afectación de los derechos que como consumidor tiene el reclamante. Reiteramos que lo cierto es que los equipos instalados son los adquiridos por el cliente, y que han sido instalados por

Comunidad de Madrid

personal cualificado, y que el cliente ha recibido información cumplida y suficiente, facilitándole de forma reiterada todas las explicaciones pertinentes, incluso yendo más allá de lo legalmente exigible y de lo humanamente razonable. Dentro de este ámbito se encuentra haber amenazado con todo tipo de acciones legales, desde la Inspección de Trabajo, hasta judiciales, y acciones que denominaremos “paralegales”, incluyendo su actividad en redes sociales contra esta empresa, como ya hemos dicho. Sin ánimo de sobreabundar el expediente administrativo de documentación ya aportada, pero con espíritu de sistematización, aportamos: 1. Comunicación de [REDACTED] de 15 de junio de 2023, que acredita que los equipos instalados son los contratados, con la diferencia de que la denominación viene condicionada por el canal de distribución de [REDACTED]. Son los vistos en el totem de la tienda, y reúne las mismas características de A+++.

2. Burofax del reclamante de 25 de abril de 2023, que acredita la amenaza de diferentes inspecciones, sanciones, y labor de perjuicio en redes sociales (literalmente). El resto de documentación obra en el expediente administrativo, en especial el certificado de instalación y el RITE. También la comunicación previa realizada a quien se presentó como abogado del reclamante, al que se le dieron toda clase de explicaciones.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada toda la documentación y manifestaciones que obran en el expediente, no se aprecia ningún incumplimiento por parte de la empresa reclamada.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 05 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]