



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10930.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 02 de abril 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. [REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Me puse en contacto con la empresa [REDACTED] para contratar una cuidadora interna. La necesitaba desde el 02-07-23 hasta el 26-08-23, en Boceguillas, Segovia. No me pusieron ningún problema. El 31 de mayo pagué el proceso de selección (258,08€), se comprometieron a ofrecerme candidatas para que las entrevistara y eligiera, y a fecha de hoy sigo sin candidatas. Les he llamado y no me cogen el teléfono, les he escrito un correo electrónico y no se ponen en contacto por ninguna vía de comunicación. No han cumplido con el contrato firmado. Por incumplimiento del contrato por parte de la empresa, solicito la devolución de la cuota de selección.

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que el cliente contrató un proceso de selección de cuidador. Este proceso de selección se abona de forma anticipada e incluye: valoración inicial, entrevistas personales, envío de perfil seleccionado, coordinación de entrevista con el cliente. Todo ello con un estándar de calidad que acredita años de experiencia como cuidador, referencias contrastables, interés real en el puesto etc...

El abono del proceso de selección no es "a éxito" de forma que el proceso de selección se realiza de igual manera independientemente de que el cuidador y la familia acuerden la incorporación. Todo esto figura en el contrato de servicios, este se ha de leer y aceptar para realizar el pago inicial del proceso de selección. En este se recoge, de forma extraordinaria, los casos de fuerza mayor (fallecimientos) para aplicar 1/3 de la devolución que, como es cierto que el candidato enviado al cliente tenía una disponibilidad para incorporarse varios días más tarde de lo que quería el cliente proponemos.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando: en todo este tiempo sólo me han ofrecido una candidata, el día 7 de julio pero no se podía incorporar hasta el 31 de julio por estar trabajando en otro sitio y hasta el 24 no se causaba baja. Les dije que necesitaba a la persona inmediatamente y que siguieran buscando, no volví a tener comunicación ninguna. Les he

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

llamado y no me cogen el teléfono, les he escrito un correo electrónico y no se ponen en contacto. Recurro a la Oficina del consumidor para que me ayuden. No han cumplido con el contrato firmado.

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** aporta escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque ellos indican que “el abono del proceso de selección no es “a éxito” de forma que el proceso de selección se realiza de igual manera independientemente de que el cuidador y la familia acuerden la incorporación”.

Mi queja es porque en ningún momento me presentaron candidatas para el plazo que yo contraté con ellos (02-07-2023) por lo cual no he tenido posibilidad de acordar nada con nadie, y es por lo que solicito la devolución del dinero.

Por incumplimiento del contrato por parte de la empresa, solicito la devolución de la cuota de selección.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando:

PRIMERO. El servicio contratado por la clienta es de selección, en estos términos, es conveniente, exigible y necesario que, [REDACTED], expusiera sus requisitos, protocolos e informara de estos. Por ello, es absolutamente improcedente reclamar una cuestión tan evidente y clara. Cuestión que está especificada en el contrato de servicios y que más adelante adjuntaremos para el conocimiento de los vocales adjudicados en la junta arbitral.

El servicio contratado por la clienta es el que viene especificado en el presupuesto de la forma más clara e inequívoca posible, por escrito:

“el servicio de selección”

“el proceso de selección de [REDACTED]”

+ Cuota mensual de [REDACTED]

Así mismo, en cuanto al asunto que nos concierne, [REDACTED] como agencia de colocación autorizada por el SEPE. Presta el servicio de selección y el servicio de asesoría laboral mensual. La reclamante, en este caso nos está pidiendo la devolución del proceso de selección. Proceso de selección que se ha realizado correctamente. Por tanto, ¿por qué la señora [REDACTED] exige que, la contratación de la selección de candidatos de personal doméstico deba ser devuelto.

Así mismo, en condición de selección y reclutamiento de personal doméstico [REDACTED] informa que la fecha de incorporación es orientativa y dependen de la localización del domicilio. En este caso hablamos de la localidad de Boceguillas. Una población de 699 habitantes. No obstante, tal y como adjunto en la captura de pantalla del [REDACTED] donde nos comunicamos de manera interna y añadimos el feedback de cada acción. La clienta está continuamente informada sobre su proceso.

El 19, 29, 30, 03, 05, y Por último. Día 7 de julio donde le notificamos el perfil y la cliente rechaza 4 días después. [https://\[REDACTED\]preguntas-frecuentes/](https://[REDACTED]preguntas-frecuentes/)

SEGUNDO. El servicio de selección queda activado en el momento que se realizan la toma de



Comunidad de Madrid

necesidades. Desde ese momento se imputan horas de reclutamiento al caso. Siendo cancelable en cualquier momento por parte del cliente. Todo ello viene recogido en el contrato de servicios que se le facilita al cliente y que para abonar la contratación del proceso de selección debe - ACEPTAR. El servicio de [REDACTED] no cuenta con ningún tipo de permanencia (tal y como indica el contrato de servicios que para contratar, se ha de leer y aceptar) por lo que, en este caso, toda la documentación contractual sobre el proceso de selección y cuota mensual fue leída y aceptada por el cliente. Veamos si en este caso está informado:

En dicho contrato de servicios, si pulsamos vemos: "..."

Como podrán observar, queda debidamente demostrado que siempre damos las explicaciones pertinentes y que, en este caso, fue por parte del CLIENTE que a pesar de contar con toda la información y, aceptarla, posteriormente cambió de opinión cuando [REDACTED] ya había enviado el perfil para comenzar con el servicio.

Cabe destacar, que EL CLIENTE era plenamente consciente que estaba contratando un servicio de selección y asesoría para seleccionar a una persona trabajadora del hogar en régimen interno ya que le fue transmitida esta información de la forma más inequívoca que existe: por escrito.

Siendo otras opciones (como asistencia domiciliaria proporcionada por el personal de [REDACTED]) descartadas porque no es aplicable al régimen interno y de convivencia.

Por lo tanto, y a modo de conclusión,

Me gustaría destacar nuevamente mi sorpresa y establecer las siguientes conclusiones:

- Que el día 7 de Julio enviamos un perfil
- Que la señora, habiendo recibido el perfil y el día de incorporación rechaza el servicio y solicita devolución. Sin dar opción a poder continuar con la búsqueda
- Que, como hemos demostrado, hemos dedicado tiempo, realizado seguimiento e invertido recursos para satisfacer las necesidades.
- Que no cabe devolución alguna al estar debidamente estipulado en el contrato que ella misma firma. En este sentido, debemos recalcar la importancia de leer dicho contrato ya que está muy claro y sin letra pequeña.

A tal efecto, nuestra empresa se somete a JUNTA ARBITRAL para cualquier tipo de arbitraje y mediación, manteniendo las condiciones citadas en este 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: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha prestado el servicio objeto del contrato, al no haber seleccionado y propuesto un candidato para prestar el servicio de auxiliar de ayuda a domicilio en el plazo comprometido en el contrato, ni en el plazo establecido en la condición contractual segunda de 30 días laborables para poblaciones que no sean capitales de provincia, y sin que conste que la familia solicitara ningún requisito especial que justificara su demora. Se comprueba en la documentación aportada al expediente que la parte reclamante abonó la cuota inicial el 31 de mayo de 2023 y que la empresa reclamada ofreció un candidato para comenzar a prestar el servicio en la última semana del mes de julio, que no fue aceptado por la parte reclamante al



Comunidad de Madrid

superar con creces el 2 de julio, fecha solicitada para el inicio de la prestación. Por lo expuesto, **la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante los 258,08 €** de la "cuota inicial".

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.

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, 02 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]