



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12375.6/2023

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.

Para poder acceder a la ayuda a la dependencia de la Comunidad de Madrid. Tenemos contratado, desde diciembre de 2022, a una empresa con una cuidadora [REDACTED], SL, por el número de horas que nos han concedido, 50 horas, y pese a que el primer mes, diciembre 22, nos cobró lo firmado en el contrato, y en otros meses como febrero 23, también. Arbitrariamente y sin ningún tipo de consentimiento por nuestra parte, nos ha cobrado distinto número de horas en distintos meses, ha aplicado tarifas diferentes e inventado una de "domingo" que no estaba pactada, incluso aplicando IVAS diferentes, teniendo como consecuencia que el servicio ahora nos estaba costando por estas irregularidades aprox. 100 € mensuales más que antes de percibir los 429 € de la Comunidad. Adjuntamos toda la documentación del abuso en la facturación y de los beneficios excesivos de [REDACTED], que absorben el 100% de la ayuda de manera irregular no pactada en el contrato.

Solicito me realicen abono de las cantidades cobradas incorrectamente fuera de contrato, es decir por encima de las 50 horas y con tarifas no concertadas. Les he devuelto el último recibo y bloqueado para que no puedan pasar mas recibos.

Solicito arbitraje para remediar esta situación pues la posición de la empresa es amenazarme con cobrarme más en los meses que sí han cobrado lo correcto y cobrarme lo devuelto con intereses, sin hacer abono ninguno por lo cobrado sin consentimiento.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando:

PRIMERO. En primer lugar, nos gustaría manifestar nuestra sorpresa ya que esta petición tiene defecto de forma puesto que nos está exigiendo una cantidad de la que la demandante es deudora. Como prueba de esto adjuntamos el adeudo del pago y la copia del monitorio que tenemos establecido con la clienta para después analizar los hechos y el motivo del mismo.

Adeudo del pago:

Nuestra defensa a esto es la siguiente:

A nuestros clientes se les explica de forma clara y precisa a qué hace referencia el concepto que les indicamos como provisión de fondos y el horario establecido tanto en la llamada de asesoramiento como la entrevista. Como prueba de ello adjunto documento de toma de necesidades en la que podrán observar (aporto captura de pantalla 2) que acepta la distribución horaria aportada por la persona representante de la familia. En ella se envía un resumen de la intensidad y distribución horaria para su posterior aceptación. Tras esto, se le envía el documento que aportamos. Como podréis observar. El señor [REDACTED] pide que se atienda un Domingo a la persona usuaria. Algo de lo que se desdice actualmente. Cabe señalar que la prueba que aportamos es irrefutable ya que es un documento que acepta electrónicamente y que se genera tras una petición expresa del mismo. Con esto, y la firma de contrato que también aportamos y que vamos a especificar tanto en el documento adjunto como en la captura de pantalla número 3. Queda debidamente demostrado que el señor [REDACTED] (garante responsable de la señora [REDACTED]) solicita y firma una distribución horaria que incluye los domingos. Día no laborable y de tarificación especial. Es importante destacar que ambos documentos están firmados por la parte denunciante.

Captura de pantalla 2: "..."

Captura de pantalla 3: "..."

SEGUNDO. El cliente clarifica que los precios de los domingos deberían tarifarse a precio de día ordinario y que desconoce que al ser un festivo el coste es mayor. Es por esto por lo que me gustaría trasladar de nuevo la imposibilidad de asumir ese precio ya que superan los costes ocasionados de la contratación de la trabajadora y el consiguiente perjuicio económico que conlleva para nuestra empresa.

Además. En mi muestra de buena fe, y para no ocasionar ningún problema derivado de un error administrativo. Le comenté la posibilidad de no regularizarte el pago que no se había afrontado en meses anteriores, dejándolo saldado a su favor y no regularizándolo. Lamentamos mucho que no podamos seguir asumiendo un precio de festivo como precio ordinario.

A continuación, adjunto la captura de pantalla número 4 con la tabla de precios que tenemos publicada, tal y como nos pide la legislación pertinente, en nuestra página web.

En ella podrán ver también que goza de un descuento de un 1.5 euros/hora en la factura en la tarifa ordinaria. Ya que tiene congelada la subida que hemos aplicado desde el mes de enero. Subida que se ha realizado a todos los clientes.

Además de dicha captura de pantalla es importante señalar como hemos comentado en el capítulo primero que todos y cada uno de los clientes asesorados tienen expresamente los precios citados por nuestros asesores y el funnel en el que ellos mismos pueden calcular el precio hora en función del día que quieran recibir el servicio.



Comunidad de Madrid

En este sentido y tras la factura que aportaremos más adelante, se puede ver que aun siendo domingo también ha gozado en algunas ocasiones del ya mencionado descuento. Como muestra de buena fe accedemos a mantener dicho descuento y unificar las facturas en beneficio del demandante. Para ello, estableceremos un único coste de 24 euros la hora. Es importante destacar, y en esto somos totalmente conscientes, que el error siempre se ha cometido en su favor.

Captura de pantalla 4: "..."

TERCERO. En este apartado también nos sorprende de manera considerable la siguiente cuestión:

El señor [REDACTED] nos responsabiliza del coste que tiene que asumir como copago a la ayuda que le otorga el Sistema de Atención a la Dependencia. Bien, en lo que a esta cuestión plantea creo que no se ha dirigido a la institución adecuada. No obstante, a modo de explicación. Es importante destacar que, primero, el SAAD otorga una ayuda mínima en la que cuando se exige o solicita un número superior a las horas otorgadas al grado asignado de dependencia (ejemplo: grado II corresponde a 36 horas). Lo que la ley expresa es que mínimo tienen que realizarse esas horas y al precio establecido por la empresa (libre mercado)

Por lo tanto, si realiza alguna más tiene que pagarla de manera privada, y si la solicita un día festivo, tiene que asumir la diferencia. En este caso, el señor [REDACTED] solicita, no solo los domingos, sino más horas de las que le proporciona la ayuda que tiene. Es por esto por lo que si le parece injusto este sistema debería dirigirse a instancias oportunas.

CUARTO. En lo que a esta petición se refiere el señor [REDACTED], cito textualmente "nuestra reclamación es que durante los meses arbitrarios de enero, mayo, junio, julio y agosto nos regularicen mediante abono el número de horas cobradas de más, y a la tarifa pactada, por un total de 652,00 € + 4% IVA un total de 678,08 €". Me gustaría destacar nuevamente mi sorpresa y establecer las siguientes conclusiones:

- Que el señor [REDACTED] está pidiéndonos una devolución correspondiente a una cantidad que él mismo ha impagado de forma consciente. Con una clara intención de tergiversar y, muy probablemente, estafar a esta mercantil.
- Que es conocedor de los precios establecidos por [REDACTED] tanto en nuestra página web como en el presupuesto que el mismo puede generar.
- Que el señor [REDACTED] solicita los domingos pese a decir que nunca lo ha hecho (prueba de ello el contrato que tiene firmado y de la toma de necesidades aceptada)
- Que todas y cada una de las facturas proformas (esto es muy importante) se envían a los clientes para que tengan en cuenta lo que se les va a cobrar al mes siguiente. Esto lo hacemos como muestra de buena fe ya que por contrato deberían ser ellos los que nos avisaran de cualquier modificación con 15 días de preaviso.
- Que durante el mes de agosto le prestamos servicio y no lo ha pagado.

Que reiteramos el siguiente mensaje que ya le enviamos:

Igualmente, y tras volver a ofrecerte mi ayuda y disponibilidad para encauzar solventar la situación y llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes. Me gustaría volver a reiterar que actualmente tiene una deuda generada con [REDACTED] que asciende a 1088,88 euros en concepto de 848,64 del servicio de mes de agosto (que si ha utilizado y no ha pagado) y la regularización del

Comunidad de Madrid

precio de los domingos y el precio hora que no ha pagado correctamente. Dicho precio asciende a 240,24 euros. Es importante reiterar que dicha regularización corresponde a un precio de festivo establecido y del que goza, a su favor, de 1 euro la hora.

Como muestra de buena fe y a fin de realizar un acuerdo beneficioso para ambas partes;

Proponemos condonar los 240,24 euros de la regularización de los domingos y que procedan al pago del mes de agosto a precio regular y según el contrato y la tabla de precios de Auxistencia S.L.

A tal efecto, nuestra empresa se somete a JUNTA ARBITRAL para cualquier tipo de arbitraje y mediación, manteniendo las condiciones citadas en este escrito.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Se firmó un contrato, donde se indican el número de horas, horario semanal e importe mensual por los servicios de una cuidadora, para poder recibir la ayuda de la Comunidad de Madrid, y pasado el primer mes que se facturó lo pactado, la empresa empezó a facturar por los mismos servicios conceptos e importes diferentes a los pactados, incluso tipos de IVA diferentes, elevando sustancialmente los cargos mensuales. Pasados unos meses y visto los errores en ciertos meses y solicitada la regularización, sólo han modificado la aplicación del IVA, y argumentando que existen en la web tarifas publicadas más caras que las firmadas, tienen derecho a cobrárnoslas. Que los meses en que coincide la factura con el contrato son las erróneas.

Solicita: Nos realicen regularización de las facturas a los precios acordados en el contrato para poder zanjar el asunto, como no nos hacían ningún caso y tenían los recibos domiciliados mandamos devolver el último de agosto de 2023, el último que nos permitió el banco y que también era incorrecto, habiéndose cobrado la empresa con estos recibos domiciliados todos los anteriores, los correctos y los incorrectos.

Cuantificación económica de la solicitud: 678,08 €

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:

No estoy en absoluto de acuerdo con los argumentos planteados por la empresa y si deseo continuar con la tramitación del proceso arbitral, y paso a detallarles los motivos uno por uno, desmontando la falsedad de la argumentación de esta empresa.

Se quejan de que la queja es enrevesada y de difícil lectura, se la volveremos a relatar:

Se trata simplemente de:

- 1- Firmamos un contrato particular entre las dos partes de servicio.
- 2- Donde se recogen un número de horas: 50 horas.
- 3- Se recoge un horario semanal, incluyendo un festivo.
- 4- Y como todo contrato particular entre partes se fija un importe 702 € mensual
- 5- El primer mes se realiza el servicio según se indica en el contrato, tanto número de horas,



Comunidad de Madrid

como la distribución a lo largo de la semana, y como es normal se nos factura lo convenido, 702 € + 4 % de IVA.

6- Y [REDACTED] como esta pactado abona la factura.

Una vez puesto en marcha el servicio, la familia nos confiamos de que todo seguirá igual, persona, horario, coste.

Si esto hubiera ocurrido así en el resto de meses no habría queja ninguna.

Lo que ocurre a partir del mes de enero, es que cada factura es diferente, de manera aleatoria se inventan tarifas para las horas no pactadas, en varios meses, en otros están igual que en diciembre, incluso aplican un IVA del 21 % que no proceden en alguna de estas facturas.

Por ir punto por punto:

PRIMERO-Dicen que hemos devuelto el recibo:

Después de varias conversaciones iniciales con personal de [REDACTED] que nos reconoció los errores de la facturación, tanto del IVA del cual ya nos han tenido que hacer un abono, como del tema de las horas de festivo, se quedó pendiente de hablar con el responsable, para realizar los abonos, pero este "responsable máximo" empezó una argumentación fuera de lo pactado en el contrato, y ratificándose en las facturas anómalas, como mantiene ahora, y alegando que las anómalas son las que si están correctas y que corresponden con el contrato.

Nuestra contestación, como no podía ser de otra manera, fue que no compartíamos su criterio y que si no eran corregidas las facturas devolveríamos el último recibo y les denunciaríamos, como estamos haciendo.

En esta reclamación también hemos dejado claro que así ha sido, y que no nos negamos a pagar lo convenido por los servicios prestados pero que se tienen que respetar las condiciones pactadas.

Como se observa el recibo presentado devuelto de agosto es de 848,64 € nada que ver con el contrato.

Horario aceptado con domingos

Tratan de aportar como prueba que yo solicito o acepto un horario que incluye el domingo, por supuesto que esto yo no lo niego, pero no les vale que en el mismo contrato por el total de las 50 horas, incluyendo ese horario el coste sea de 702 € + 4 % de IVA.

Estas son partes del contrato firmado y que no admite dudas:

Argumentan que tienen publicadas unas tarifas generales, mas caras que las que me aplican, que me están haciendo un descuento, o que están cometiendo errores, pero esto no está recogido en ningún sitio, y que existan publicadas en la web, o en documentos anexos tarifas mas caras, o extras es normal, pero siempre tienen prevalencia las particulares, que suelen ser más baratas, creo que no tengo que dar ningún ejemplo de tarifas oficiales máximas publicadas y precios realmente cobrados a los clientes y estos se pactan en las condiciones particulares.

SEGUNDO-TARIFA de Domingos:

Que los trabajadores tengan por convenio mayor coste un domingo/festivo que otro día, no es un argumento válido. La empresa [REDACTED] me hace una oferta, conociendo el horario pactado, de un precio único por hora, no es mi función saber como ha considerado hacer una media entre

Comunidad de Madrid

unas horas normales y las festivas para tener un coste de hora cerrada para todas, dentro de un horario cerrado.

Costes ocasionados y perjuicio económico

El argumento de que pierde dinero con este servicio y de que no es un coste asumible es totalmente falso, con la nómina facilitada por la empleada del mes de MAYO de 2023 donde se ve que tiene un coste mensual de 506,31 €, incluyendo S.S., neto para la empleada de 344,48 €. Nómina de la empleada con el coste real para [REDACTED] "..."

Factura con la que sí estamos de acuerdo en diciembre 22, según firmamos el contrato:"..."

Incluso con la tarifa del año 2022 y el coste superior del 2023 el margen bruto para [REDACTED] es de un 33,3%

Factura de febrero 23 con subida, por IPC de un 3,7%, y que nos parece correcto, con esta regularización el margen es de un 38,25 %

Pero lo que están intentando aplicar es un margen del 61,16%, en la factura de mayo 23, y en las demás que no estamos conformes.

TERCERO-Responsabilizar del copago

Yo no responsabilizo a [REDACTED] del copago, lo que argumento es que yo ya tenía a la empleada dada de alta en jornada completa, previo a la concesión de la ayuda de la Comunidad de Madrid, y tenía un coste asumido: conocido y fijo.

Que solicité la ayuda de la Comunidad y me fue concedida, y para cobrarla tenía que contratar a una empresa concertada, por que después de hablar con [REDACTED] y de que me pasaran el presupuesto de las 50 horas por los 702€ y después de hacer los cálculos salía un poco beneficiado y por eso la contratamos

Del ingreso de la Comunidad solo me llegaba una mínima parte, el resto se perdía en el margen comercial de la empresa intermediaria, pero menos era nada.

Como ponen de ejemplo con el grado II, mi caso es el III, que son las 50 horas, y no quería ni una más, y como bien argumentan al precio de libre mercado, que es el precio que se pacte en un contrato, según la competencia les deje, que no significa la tarifa máxima publicada.

Lo que argumento es que con las tarifas que me han aplicado arbitrariamente con posterioridad por encima de lo contratado, el diferencial por el servicio (margen aplicado por [REDACTED]) es mayor que la ayuda y que habiendo hecho los números previamente, y sin necesidad de buscar a quien ya tenía, no existía la necesidad de la empresa, solo estaba justificado si se obtenía una ayuda real, un menor coste para mi madre [REDACTED]

Tratan de justificar que teniendo la misma persona, que ya tenía, las mismas horas, los mismos días, e ingresando una ayuda de la Comunidad de Madrid el coste final para la persona dependiente con la pensión mínima sea superior que antes de obtener la ayuda, y que esto es lo normal.

Comentado mi caso en distintos puntos de la administración, relacionados con este tema, ya me han comentado que hay que tener mucho cuidado, que les pasa a muchas personas mayores, el abuso de algunas empresas de este tipo que se aprovechan, y el obtener una ayuda en muchas ocasiones es justo lo contrario, el dependiente termina pagando más que antes, en estos casos la



Comunidad de Madrid

ayuda solo sirve de puerta de entrada para enriquecer, por encima de lo normal, a algunas empresas amorales.

No reniego ni mucho menos de la ayuda/labor de muchas de las empresas privadas, simplemente tenían que cumplir con lo hablado y firmado.

CUARTO-Quiero pagar lo justo

He devuelto un recibo, porque de manera reiterada no me atendían las reclamaciones, y quiero pagar el diferencial una vez este bien facturadas las facturas incorrectas y realizado un abono, en papel, donde descontaré lo pendiente, esto ya ha sido varias veces solicitado así, el litigio lo he iniciado yo para pagar y no estafar, pero tampoco dejarme estafar por una empresa que me domicilia arbitrariamente facturas incorrectas de algo incorrecto durante meses.

Soy conocedor y firmante con [REDACTED] de un contrato con unas condiciones en concreto y no de condiciones no pactadas genéricas puestas en una página web.

Que si el contrato hubiera tenido otro coste por el motivo que fuese, por ejemplo diferente tarificación de los domingos, no lo habría firmado, y que teniendo la persona contratada el resto de la jornada, y si esto se hubiera explicado hubiera puesto las 50 horas/mes, obligatorias para la comunidad de Madrid, entre el lunes y miércoles, si hubiera sido así de verdad ya en la primera factura que es la que comprobamos ya me habría dado cuenta y se habría corregido.

Es absurdo decir que porque manden la factura por correo electrónico, como la luz, el agua, la comunidad, junto con cientos de spam, y que no hacemos ya ni caso, que ya se dan por aceptadas, se revisó la primera y venía correcta, con las condiciones del contrato, no pensamos que se nos iba a estafar cambiando las tarifas en cada factura.

Cuantifica el importe de la deuda que tiene pendiente de pago en la cantidad de 202,20 €.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando:

En primer lugar, insistimos en que esta petición tiene defecto de forma puesto que nos está exigiendo una cantidad de la que la demandante es deudora.

Como prueba de esto volvemos a adjuntar el adeudo del pago y la copia del monitorio que tenemos establecido con la clienta para después analizar los hechos y el motivo del mismo.

Adeudo del pago:

Nuestra defensa a esto es la siguiente:

PRIMERO.- SOBRE LA DEUDA QUE LA SEÑORA [REDACTED] TIENE CON [REDACTED]

Si la diferencia expuesta entre lo que la señora [REDACTED] relata que tienen o deben abonar y la que nosotros le estamos facturando es de 146,64 euros; (resultado de la factura que nosotros aportamos y la que ellos aportan) ¿Por qué no abonan lo que ellos consideran que deben abonar y después tratamos el asunto de los 146,64 euros?. Siguen generando una deuda con [REDACTED] que ocasionan costes e intereses de demora que, a día de hoy, todavía no estamos discutiendo. Y que nos reservamos el derecho a reclamar. Adjunto captura de pantalla del contrato de servicios donde especifica el cobro de intereses de demora.

Por lo tanto, consideramos que es una muestra de mala fe, seguir asumiendo que tienen una deuda y no responder a la misma con inmediatez. Es más, el servicio lo hemos realizado y, como

Comunidad de Madrid

muestra la nómina que ellos mismos aportan, abonado a la trabajadora.

SEGUNDO.- SOBRE EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA SEÑORA AURORA

Es importante determinar que [REDACTED] es una empresa debidamente acreditada por la Comunidad de Madrid. Empresa que debe aportar documentos, protocolos, contratos y carta de servicios y precios para estar regulada como empresa prestadora de servicios con prestación vinculada o ayudas económicas derivadas del SAAD (Sistema de atención a la dependencia).

La señora Aurora recibe una cantidad económica destinada a la realización del servicio. Bien, esta cantidad económica debe ser destinada como mínimo para la realización y ejecución del servicio. Por lo tanto, y así lo hemos hecho saber a instancias oportunas, además de tener una deuda con nosotros, la tiene con la administración pública, ya que ha recibido esa cantidad y no la ha depositado a la empresa prestataria, en este caso, [REDACTED].

En cuanto al copago de dicha cantidad. Si tiene otorgado, por ejemplo, lo equivalente a 30 horas de servicio, y el señor [REDACTED] quiere para la señora [REDACTED] más horas, debe ser con el precio estipulado por la empresa. Esto ya se lo hemos hecho saber. Además, le hemos perdonado todas las facturas anteriores a excepción de esta última. Que debería ser abonada por el señor Barberá y no lo ha sido.

Consideramos y apelamos a la comprensión de los vocales de la junta arbitral ya que hemos condonado las anteriores facturas en lo que a los festivos se refiere. Pese a ocasionarnos costes elevados que ahora veremos.

TERCERO. SOBRE EL PRECIO DE LOS DOMINGOS

El cliente vuelve a trasladarnos su desconocimiento sobre el precio de los domingos. Me gustaría mostrar mi incredulidad ante tal comportamiento cínico. ¿Cómo podemos seguir manteniendo que el precio de un festivo es igual al precio de un día ordinario? Vayamos por partes:

En primer lugar, el convenio y la tabla salarial 2023

Adjunto captura de pantalla de la tabla salarial actualizada en la que existe una clara diferencia de precio/hora entre un día ordinario y un día festivo, siendo de 20.73 euros/ hora un festivo normal y 36.14 euros hora un festivo especial. Frente a los 14 euros que abonaba el señor [REDACTED]. Por cierto, tarifa 1.50 euros inferior a la establecida en nuestra carta de precios.

Con esto, debería quedar claro que [REDACTED] no está pidiendo absolutamente nada fuera de lo normal. Simplemente consideramos que el Domingo debería abonarse como un día festivo, tal y como nos obliga la Ley a cumplir y tal y como nosotros cumplimos.

En segundo lugar, nuestra buena voluntad.

Vuelvo a reiterar que, En mi muestra de buena fe, y para no ocasionar ningún problema derivado de un error administrativo. Le comenté la posibilidad de no regularizarte el pago que no se había afrontado en meses anteriores, dejándolo saldado a su favor y no regularizándolo.

Sobre el desconocimiento del precio de los domingos,

En este sentido y tras hacérselo saber por vía mail y telefónica al señor [REDACTED] Los domingos, no solo deben ser fruto del sentido común sino que además los tenemos, como manda la ley, publicados en la página web de [REDACTED]. Vuelvo a presentar la captura de pantalla. Captura de pantalla 4: "..."



Comunidad de Madrid

Captura de pantalla donde nuestro coordinador le explica lo relativo al precio de los domingos.

CUARTO.-SOBRE EL INCREMENTO DEL 61,16% QUE ALEGA COMO INJUSTO

Tal y como muestra la factura que aporta. Dicha subida se basa en los 50 centimos del precio hora con respecto a la factura de 2022. Subida correspondiente al IPC y al festivo de los domingos que se niega a abonarnos. Algo que consideramos más que razonable.

Es más. En estas facturas sigue abonando mucho menos de lo que debería abonar según nuestras tarifas actuales y que están por debajo de lo que aplica la ley de dependencia como precio medio (16 euros la hora). En este caso. El señor [REDACTED], abona 14 euros la hora frente a los 15.50 que tenemos publicados en nuestra pagina web y que facturamos al 99 por ciento de nuestros clientes. Ya que lo consideramos como un cliente con "precio especial".

En cuanto a las ocasiones en las que ha tenido una factura de dos horas más (52 en lugar de 50). Tal y como establece la definición el servicio de ayuda a domicilio es un servicio por horas. Hay meses que tienen 31 días y meses que tienen 28. En función de esos meses hay más horas de servicio que otros. En este caso la respuesta es muy sencilla. Ha disfrutado de 52 horas de servicio en lugar de 50, por lo tanto, debe abonar 52 horas en lugar de 50.

En cuanto a su alegación cuando cita "en el contrato he firmado 50 horas" cabe destacar que el servicio de ayuda a domicilio no es un servicio residencial sino un servicio por horas. Es por esto por lo que en ese mismo contrato al que el alude. Está indicado (añado captura de pantalla) que el número de horas es estimativo.

QUINTO.- SOBRE NUESTRAS ALEGACIONES ANTERIORES.

Nos reiteramos en las alegaciones anteriormente solicitadas.

En lo que a esta petición se refiere el señor [REDACTED] cito textualmente "nuestra reclamación es que durante los meses arbitrarios de enero, mayo, junio, julio y agosto nos regularicen mediante abono el número de horas cobradas de más, y a la tarifa pactada, por un total de 652,00 € + 4% IVA un total de 678,08 €".

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

- Que el señor [REDACTED] está pidiéndonos una devolución correspondiente a un impago suyo y por el que se le está realizando un monitorio.
- Que es conocedor de los precios establecidos por auxistencia S.L tanto en nuestra página web como en el presupuesto que el mismo puede generar.
- Que el señor [REDACTED] solicita los domingos pese a decir que nunca lo ha hecho (prueba de ello el contrato que tiene firmado y de la toma de necesidades aceptada)
- Que todas y cada una de las facturas proformas (esto es muy importante) se envían a los clientes para que tengan en cuenta lo que se les va a cobrar al mes siguiente. Esto lo hacemos como muestra de buena fe ya que por contrato deberían ser ellos los que nos avisaran de cualquier modificación con 15 días de preaviso.

Que durante el mes de agosto le prestamos servicio y no nos lo ha pagado.

- Que asume que tiene una deuda y no nos la está abonando



Comunidad de Madrid

- Que la discusión es sobre si los festivos son o no un precio diferente a un precio ordinario y queda demostrado que así es.
- Que el señor [REDACTED] nos solicita que solo le cobremos 50 horas aunque le demos más servicio. Alegando que el contrato es de 50 horas en lugar de entender, tal y como dice el contrato, que es un número de horas estimado. En función de los días que tiene el mes y del servicio que realiza.
- Que no comprende que todos los meses le mandamos la factura a fin de que la compruebe y nos avise. En este sentido, nunca nos lo ha dicho y la a aceptado al no recibir contraindicación.

Volvemos a reiterar nuestra muestra de buena fe y a fin de realizar un acuerdo beneficioso para ambas partes. Proponemos condonar los 240.24 euros de la regularización de los domingos que no ha abonado anteriormente y que procedan al pago del mes de agosto a precio regular y según el contrato y la tabla de precios de [REDACTED]

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente información precontractual que se le facilitó según lo establecido en el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como las condiciones del contrato que establecen un pago mensual de 702 € (actualizado posteriormente de acuerdo con el IPC con la conformidad del reclamante), que incluye 50 horas (13,50 €/h + 4% iva) de trabajo mensuales en horario de 10:30 a 12:30 de lunes a viernes y domingos.

Resulta por lo tanto, que las horas trabajadas en domingo dentro de las 50 horas mensuales están incluidas en la cuota mensual contratada, que las horas de trabajo que superen las 50 horas del objeto del contrato se facturan adicionalmente, y que un consumidor medio conoce que las horas trabajadas en domingos y festivos tienen un coste mayor.

Se tiene en cuenta asimismo que la incidencia comenzó con la factura emitida en diciembre de 2022, que al reclamante se le enviaban mensualmente las facturas proforma y recibía los correspondientes cargos bancarios, y que no reclamó hasta el mes de agosto de 2023, por lo que la demora en reclamar provocó que la incidencia se prolongara durante meses.

Por todo lo expuesto, no constando el cuadro de cada mes indicando los días del mes en los que se prestó el servicio contratado y ante el embrollo de errores en la facturación, conceptos e importes facturados, regulaciones, abono de la empresa y devolución de recibo del mes de agosto, este Colegio Arbitral con el fin de solucionar el conflicto, resolviendo en equidad y haciendo un cálculo aproximado, **acuerda rectificar el importe de la deuda pendiente de pago por la parte reclamante a la cantidad de 500 €.**

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.



Comunidad de Madrid

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.