



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC – 01586.0/2025

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

C

En Madrid, a 11 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Como se puede ver en los antecedentes (correos que adjunto) más detalladamente, por una mala gestión de [REDACTED] y tras haber aceptado la oferta, finalmente no pude poner el cargador en mi domicilio, dado que por su incompetencia y mala gestión hicieron que se agotara el plazo. En el día de hoy he recibido contestación por su parte, en el que dice que van a "adoptar las medidas oportunas para que no vuelva a suceder", sin darme una solución personalizada a mi supuesto.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Mi pretensión es que me instalen el punto de recarga, ciñéndose al presupuesto, aplicando el descuento por el plan moves a la reducción del precio y aplicar los descuentos que me comentaron (Black Friday, descuento en factura, etc.), dado que el error ha sido suyo, y yo además he sufrido un retraso, teniendo que cargar hasta ahora fuera de mi domicilio.

El Colegio Arbitral seguidamente entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1. Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

El reclamante presenta correo enviado el 10 de diciembre de 2024 a Iberdrola en el que relata la situación que da lugar a la reclamación:

i) El pasado 26 de noviembre, me pongo en contacto con ustedes para analizar la posibilidad de instalar un cargador en mi garaje comunitario. Tras recibir la información, acepto y me comentan que se pondrá una persona en contacto para que un instalador analice mis necesidades y se me entregue un presupuesto personalizado. En este momento se me informa que la firma del contrato se ha de producir antes del día 9 si quiero que me tramiten las ayudas del mencionado plan Moves III.

ii) Ese mismo día, se pone en contacto la empresa "Electricidad Moele, S. L." y concertamos visita para esa misma tarde. El técnico se persona, hace las correspondientes mediciones, y me informa que se me mandará un presupuesto.

iii) Un día después (27 de noviembre) me llaman de la antes mencionada empresa instaladora y me comentan que no es posible hacer dos presupuestos y que les comente si quiero el presupuesto con el "sistema inteligente de recarga" (o algo así, que hace que se adapte la recarga a la potencia de mi instalación, evitando sobrecargas. No recuerdo el nombre técnico). Tras comentarlo, finalmente decidí incluirlo y así ese mismo día me envían el presupuesto.

iv) El día 2 de diciembre, me llaman supuestamente de otro instalador "Cochele Electricidad" (o algo así) y me comentan que han recibido una solicitud, y que cuando puedo acordar una visita para hacerme un presupuesto. Les comento que debe haber un error, que ya tengo un presupuesto, y que de hecho iba a aceptarlo al día siguiente, a lo que me contestan que "de acuerdo, y que rechazan la oportunidad".

v) El día 3 de diciembre, llamo al teléfono de [REDACTED] para aceptar el presupuesto, y aquí comienza un periplo que cada vez es más surrealista. Se me comenta (obvio el nombre de la persona para evitar perjuicios) que mi oferta ha sido anulada, desconozco la razón y la persona que me atiende me comenta que debe ser debido a que no me han incluido la oferta del "Black Friday" (15% de descuento), pero que no me preocupe que me la incluyen. Ante esta perspectiva le agradezco su atención, dado que va a ser más barato y cuelgo.



Comunidad de Madrid

vi) A los pocos minutos me vuelven a llamar de "Cochele", que se les ha vuelto a generar una oportunidad, como conocían el historial, me dicen que hable con "Electricidad Moele", para ver si puedo aclararlo.

vii) Vuelvo a llamar a [REDACTED], comentando esta situación (casualidad que me coge la misma persona), a lo que me comenta que no me preocupe que eso lo "lleva el departamento técnico" y que ellos lo solucionan con los instaladores. Le comento que es posible que se anule otra vez el pedido, y me comentan que los instaladores no pueden anularlo.

viii) Sinceramente, no quedo nada convencido y hablo con "Electricidad Moele", me comenta que tratará de hablar con el departamento técnico y mandarme el contrato para que lo firme, por lo que me quedo más tranquilo. ix) El día 5 vuelvo a llamar a "Electricidad Moele" para interesarme por el contrato, y avisando de la necesidad (ante los festivos siguientes) de aceptar el presupuesto y firmar el contrato antes del día 9. Me comenta que [REDACTED] ya no gestiona las ayudas del Moeves III, y que está tratando de hablar con el departamento técnico para que me lo mantengan.

x) Ayer (día 9 de diciembre) vuelvo a recibir una llamada de un instalador distinto de los dos anteriores, para concertar una cita y pasarme un presupuesto. Le vuelvo a comentar la situación, y dice que anula también la oportunidad, o pedido o yo ya no sé qué anularía.

xi) Vuelvo a hablar con "Electricidad Moele" para conocer el estado del contrato, a lo que se me comenta que no tiene respuesta por parte de [REDACTED]

xii) Llamo yo a [REDACTED], y después de explicar la situación, ver los antecedentes me comenta que sólo puede escalarlo, porque efectivamente ya no se tramitan las ayudas por parte de Iberdrola

Con fecha 14 de marzo de 2025 el reclamante presenta escrito en el que indica que en relación con la reclamación presentada:

i) La respuesta remitida por la entidad reclamada, aparte de carecer de cualquier fundamento, lo que hace simplemente es trasladar su versión de los hechos, sin aportar ningún elemento probatorio que contradiga lo anteriormente expuesto por mi.

ii) La entidad reclamada se limita a constatar que se produjo un error por su parte, duplicando, no una sino hasta tres veces mi solicitud.

iii) Evidentemente, no pude aceptar el presupuesto porque cuando iba a aceptarla, y cito literalmente, "... pero ya se encontraba rechazado, por lo que se volvió a crear una nueva solicitud, la cual fue rechazada sin poder siquiera realizar el presupuesto".

iv) La entidad reclamada, no especifica porque esta segunda solicitud fue rechazada. Y fue rechazada, que a mi entender se omite deliberada y dolosamente porque ya tenía presupuesto y desde esta entidad ya me dijeron, literalmente "ya lo gestionamos internamente", y "las empresas colaboradoras no pueden anular solicitudes.

Solicita:

Que se me respete el presupuesto inicial, y la entidad reclamada, debido a que ha sido por su culpa o negligencia, asuma la parte correspondiente al denominado plan "Moves", que en la fecha de solicitud estaba vigente.

Adicionalmente que se me aplique el descuento de la segunda solicitud "Black friday". Hay que tener en cuenta que se omite deliberadamente que la primera solicitud fue anulada por la entidad reclamada unilateralmente.



Comunidad de Madrid

La documentación que presenta: Correo electrónico con la exposición de los hechos y la respuesta de [REDACTED] reconociendo los mismos. - Oferta que se me facilitó. - Bienvenida por parte de Iberdrola donde me informa de los pasos a seguir

2.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

El 16/01/2025 se dio contestación a la reclamación interpuesta por [REDACTED]. Se adjunta copia de dicho escrito como Anexo 1, para que sirva a los efectos oportunos. Tras recabar la información necesaria con los servicios implicados, les indicamos que [REDACTED] recibió la llamada de dos empresas instaladoras tras una duplicidad de la solicitud de presupuesto. Al recibir la segunda llamada, les dijo que ya tenía un presupuesto con Iberdrola y que no estaba interesado. El cliente contactó con [REDACTED] para aceptar el primer presupuesto, pero ya se encontraba rechazado, por lo que se volvió a crear una nueva solicitud, la cual fue rechazada sin poder siquiera realizar el presupuesto. Finalmente, se gestionó una tercera solicitud y se realizó un nuevo presupuesto, pero el Plan Moves ya no estaba incluido, y [REDACTED] lo rechazó. No consta en el archivo de [REDACTED] que el cliente haya llegado a firmar ningún presupuesto. Actualmente tiene una solicitud abierta pendiente de presupuesto, que será el que marque las condiciones a aplicar para la instalación. No obstante, si [REDACTED] lo desea, en aras a su satisfacción, se contactará con él si se pone en marcha un nuevo plan que le pueda resultar más interesante. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje.

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamada presenta escrito para la audiencia en el que se reitera en el escrito presentado con fecha 4/3/2025 y en las alegaciones realizadas en el expediente.

DECISION ARBITRAL:

El Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: El reclamante solicitó presupuesto para instalación de cargador en garaje para vehículo eléctrico. Se pone en contacto con la reclamada el 26 de noviembre y ese mismo día concierta visita con la empresa que iba a realizar la instalación y al día siguiente, 27 de noviembre, le envían el presupuesto. El día 3 de diciembre se pone en contacto con la reclamada para aceptar el presupuesto y le indican que ya se encontraba rechazado, y a partir de este momento se generan nuevas solicitudes que no se concretan y finalmente, como señala la reclamada, se gestiona una tercera solicitud y se realiza un nuevo presupuesto, pero el Plan Moves ya no estaba incluido y el reclamante la rechaza.

Ante esta situación, el reclamante solicita que se mantenga el primer presupuesto, que fue rechazado sin ninguna justificación.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

SEGUNDA: El presupuesto enviado para la instalación de punto de recarga puede considerarse una oferta que el receptor puede aceptar o rechazar. Procede, por tanto, considerar en primer término que la oferta es una declaración de voluntad dirigida a la otra parte contratante, emitida con el propósito de formalizar un contrato, que debe comprender los elementos esenciales del acuerdo que se vaya a celebrar, de modo que si recae aceptación por parte del receptor el contrato se perfecciona.

Por otra parte, la oferta puede retirarse antes de la aceptación. Ahora bien, si no se ha pactado plazo de duración de la oferta y dado que no se establece un periodo legal mínimo, se entiende que la oferta debe mantenerse durante un tiempo razonable para que la parte que la ha recibido pueda valorar su contenido y tomar una decisión sobre si la acepta o no.

En el presente caso, la oferta se realiza el 27 de noviembre y el día 3 de diciembre siguiente, cuando el reclamante se puso en contacto con la empresa para aceptar la oferta le indican que ya ha sido rechazada, es decir, como máximo se mantuvo cinco días, por lo que puede entenderse que se retiró antes de lo que cabe considerar un periodo razonable para que pudiera procederse a la aceptación, dado el servicio objeto del futuro contrato.

Por otra parte, hay que considerar que la reclamada no explica el motivo por el que se rechazó la primera propuesta de presupuesto, sin notificárselo al reclamante. Admiten que cuando el cliente contacta con ellos para aceptar el primer presupuesto ya estaba rechazado, sin indicar la causa por la que se rechazó.

De modo que cabe concluir que debe respetarse el presupuesto inicial para instalar el punto de recarga en el garaje al que se hacía referencia en este presupuesto.

Por todo ello, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje presentada por D. [REDACTED], de modo que, si sigue interesado en la instalación del punto de recarga, debe respetarse el presupuesto inicial que se le presentó.

El laudo se adopta 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

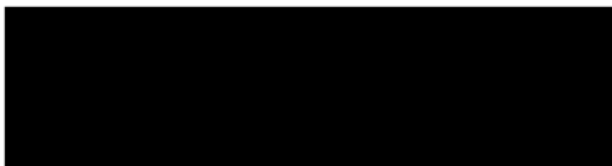


Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

