



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09569.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de marzo de 2025 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 de 11/07/2024 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la gestión que la empresa reclamada se comprometió a realizar de solicitar la subvención que la Comunidad de Madrid ofrecía por cambio de aire acondicionado, sin llevarla a cabo, que hizo que perdiera la subvención de 350€. Además, manifiesta su malestar porque la empresa le pasó el cargo de la instalación y compra del aire acondicionado a su cuenta sin contar con su autorización, puesto que se iba a realizar el pago mediante transferencia a la cuenta bancaria de la reclamada.

Solicitud: "Que, dado que la Empresa [REDACTED] asumió la responsabilidad de tramitar la gestión de la ayuda del Plan Renove de Calderas Individuales y Equipos de Aire Acondicionado de CAM mediante engaños al cliente, y que por razones que desconocemos no realizó dicha gestión, se haga responsable del abonar al cliente la cantidad no percibida de la subvención que asciende a 350 €. Que, puesto que el abono de los servicios prestados como consta en la factura adjunta, debía de realizarse mediante transferencia bancaria al nº de cuenta facilitado en dicha factura, y que dicha empresa haciendo un uso fraudulento de la disponibilidad del nº de cuenta del cliente, realizó un cargo en la misma sin autorización de ningunos de los titulares, se sancione a dicha empresa con la sanción que se establezca por normativa conforme a la gravedad de la falta cometida".

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura emitida por [REDACTED] de fecha 03.08.2023, de compra de un aire acondicionado [REDACTED] incluyendo instalación y desmontaje, por importe de 2.075,15€.
- Aporta escrito de [REDACTED] en el que manifiestan que "entrega la documentación facilitada por el dueño de la vivienda sita en la calle [REDACTED] de Madrid a su familiar: fotocopias del IBI, cartilla bancaria, DNI de Julián y María, certificado de empadronamiento.
- Instancia de solicitud de la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid (FENERCOM) en blanco.
- Orden 986/2023, de 30 de marzo, de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas en el marco del Plan Renove de Calderas Individuales y Equipos de Aire Acondicionado de la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid.

- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento de la mercantil reclamada de 01.04.2024, en el que se adjunta escrito.
- Escrito de reclamación presentado en el establecimiento, del que se puede extraer que:
 - o *“la citada empresa, que pese a que el trámite de solicitud de la ayuda del Plan Prever la puede realizar el propio cliente, más allá de informar cómo realizar los trámites para gestionar del plan renove de la CAM, con FENERCOM, le requiere al cliente toda la documentación para realizar ellos dicho trámite, documentación que se le facilita, encargándose a partir de ese momento de la gestión”.*
 - o En llamada de diciembre/23, la empresa les informa que se estaban demorando tras reiteradas llamadas a la empresa para consultar por cómo se estaban demorando porque en ese momento se estaban abonando las peticiones del mes de marzo.
 - o La empresa reclamada en varias ocasiones al reclamante que haga efectivo el abono de la factura, *“a lo que este dada su avanzada edad y puesto que se había gestionado a través de MAPRE refiere que en otras ocasiones era la aseguradora la que hacía el pago y a él le hacía esta el cargo en su cuenta”.*
 - o Nos encontramos ante una persona vulnerable *“dada su avanzada edad y al hallarse la empresa en posesión de la documentación facilitada para la gestión del plan renove, en uno de cuyos documentos consta el número de cuenta bancaria del cliente a efectos de que se realizase el ingreso de la subvención solicitada, utilizan este, y sin autorización de titular de la cuenta, proceden a hacer un cargo en la misma por el importe de la factura que se carga el 17/08/2023”.*
 - o Consultan en reiteradas ocasiones con la empresa el estado de la solicitud que les acaban informando que *“no se ha realizado dicho trámite porque el cliente se negó a facilitar el teléfono móvil o correo electrónico de una de sus hijas”*, datos que no son necesarios. No hay constancia de esa llamada y la persona que la realizó no trabaja ya en la empresa.
 - o El reclamante se reitera en que la empresa *“asumió la responsabilidad de tramitar la gestión de la ayuda del Plan Renove de Calderas Individuales y Equipos de Aire Acondicionado de CAM y que por razones que desconocemos no realizó dicha gestión”.*
 - o El reclamante solicita justificante de la autorización del cliente para que se realizase el cobro de los servicios mediante cargo en cuenta, *“y no tal y como se indica en la factura por transferencia bancaria a la cuenta de la Empresa, para en caso de no existir dicha autorización iniciar las acciones legales correspondientes.”*

La empresa reclamada presenta escrito de 11/09/2024 de la que se puede extraer que:

- Que se ofrecieron a grabar la instalación en la plataforma que para tal fin tenía FENERCOM, como servicio adicional sin cargo alguno para el cliente y dada la avanzada edad del cliente.
- Que era requisito imprescindible un correo electrónico para grabar el expediente, correo al que se enviaba la solicitud de adhesión al plan, para que el cliente la reenviara firmada.
- Que se le requirió al cliente telefónicamente en más de una ocasión, sin que se le facilitara. Por lo que no se grabó dicho expediente.
- Aclaran que las subvenciones se retrasan habitualmente y que, al recibir numerosas llamadas pidiendo información, a *“todos, se les informaba del retraso que había por parte de FENERCOM en la tramitación de los expedientes y se les indicaba que se pusieran en contacto directamente con esta entidad”.*
- En relación con el pago de la factura, manifiestan que *“era imposible realizar el pago a través de Mapfre, dado que FENERCOM, no aceptaba dicho trámite”.*
- Que se acuerda con el cliente la transferencia como método de pago, pero que posteriormente se le ofrece, para su comodidad y con su conocimiento, pasarle el recibo a su cuenta, realizándose el 13.08.2024.



Comunidad de Madrid

- Que no han tenido queja alguna hasta que a primeros de 2024 la hija del reclamante tuvo conocimiento de lo ocurrido con el Plan Renove.

El reclamante presenta escrito de 28/09/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 22/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 06/02/2025 en las que manifiesta que *"hemos decidido, con el ánimo de solventar este conflicto, realizar transferencia por el importe solicitado de 350€ a favor de nuestro cliente."*

El reclamante presenta alegaciones de 07.02.2025 en el que manifiesta que *"En relación a la respuesta facilitada por el reclamado a la solicitud de arbitraje arriba referenciada, informarles que si bien aceptamos el pago de la compensación económica por la bonificación del plan Renove no cobrado, mantenemos nuestra petición de que se esclarezca el cargo en cuenta que realizó dicha empresa sin autorización del cliente . Si bien el reclamado se reitera en que: "Con el fin de no causar más molestias a nuestro cliente dada su edad, se le ofrece la posibilidad de pasarle un recibo a los datos bancarios que nos había facilitado", faltando a la verdad sobre la realización de dicho ofrecimiento. Por otro lado, no confirman haber obtenido dicha autorización; autorización que por otro lado debe presentarse en documento escrito con la firma del titular de la cuenta. Rogamos pues que como se solicitó en el escrito de reclamación y posterior escrito de alegaciones, el reclamado presente justificante con validez legal de la autorización para el cargo en cuenta que se realizó, y de no disponer de la misma se aplique la sanción que corresponda acorde a la gravedad de la falta cometida."*

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 y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, teniendo la mercantil reclamada que abonar al reclamante la cantidad de **350€** en el plazo de cumplimiento de este Laudo.

Se acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** en relación con la solicitud de que se sancione a la empresa puesto que la potestad inspectora y sancionadora de la administración está regulada por normas de derecho imperativo que ésta aplica de conformidad con las competencias que tiene atribuidas sin que, en ningún caso, puedan ser objeto de decisión de los órganos arbitrales.

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.



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]