



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15894.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

En abril de 2018 firmé un contrato de seguridad [REDACTED] Dicha entidad fue absorbida por [REDACTED] entendiendo que debían respetarse las condiciones que como clientes teníamos firmadas con [REDACTED], ya que entre otras cosas no ha habido un cambio de condiciones consentidas por mí como cliente ni informadas por parte de [REDACTED]

Teniendo en cuenta esto, en febrero de 2024 se detectó que había un mal funcionamiento de la central de alarmas que teníamos instalada en casa y enviaron a un técnico para solucionarlo ya que nuestro contrato es todo incluido y por lo tanto incluya el servicio de mantenimiento.

En fecha 26 de febrero el técnico de Securitas soluciona el problema. Tras esa intervención Securitas nos hizo llegar una factura el 29 de febrero del 2024 por lo que contactamos directamente con [REDACTED] para indicarles que tenía que ser un error ya que el servicio indicado estaba cubierto ocultan los dijo que analizaría el caso internamente y que nos daría llegar su respuesta.

El 11 de marzo del 24 recibimos la respuesta por mail y ratificaban que el servicio no estaba incluido en el contrato y que por tanto la factura era correcta que pasarían a cobrar el importe por el Banco. Ese mismo día contesté indicando que seguíamos sin estar de acuerdo y que se abstuvieran de pasar el cargo bancario, pero lo hicieron a la vez les indicamos que procedieron a dar de baja el servicio en ese momento.

A la vez desde que se hizo cargo [REDACTED] hemos notado una bajada en la calidad del servicio, pasando incluso recibos equivocados.

Por estos motivos creemos que las prácticas llevadas a cabo por Securitas vulnera el artículo 60 del TRLGCU y consideran que es una práctica abusiva la solución esperada es que a la mayor brevedad posible nos reembolse securitas de manera inmediata en la cuenta bancaria que se designa el importe de la factura adjunta.

Cuantía reclamada: 116,68€.

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta el 19 de diciembre de 2024 escrito que se traslada a la otra parte, realizando las siguientes alegaciones:

1º. Que mi representada ha recibido solicitud de arbitraje, en relación con la reclamación referenciada en el encabezado y presentada por D^a [REDACTED] – en adelante EL CLIENTE -, con relación a los servicios de conexión a la Central Receptora de Alarmas (CRA) y mantenimiento preventivo del sistema de seguridad que la reclamante tenía contratados con [REDACTED] (absorbida por [REDACTED] en 2021).

2º En relación con el procedimiento de arbitraje de consumo, mi representada acepta el mismo en los términos propuestos en el presente documento, mostrando su disposición para colaborar con el procedimiento. En este sentido, y con el objetivo de acreditar la falta de responsabilidad respecto a los hechos señalados por la reclamante, se tiene que tener en cuenta que:

[REDACTED] recibió en fecha de 6 de agosto de 2024 reclamación de consumo presentada por D^a. [REDACTED] relacionada con los servicios de conexión a la Central Receptora de Alarmas (CRA) y mantenimiento preventivo del sistema de seguridad que tenía contratados con [REDACTED] (absorbida por [REDACTED] en 2021).

El conflicto planteado por la CLIENTE se erige sobre la base del cobro realizado a esta por la asistencia técnica prestada ante un mal funcionamiento del sistema de seguridad instalado en su domicilio.

A esta reclamación ya se le dio respuesta de fecha de 4 de septiembre de 2024, que aquí se da por reproducida, si bien procedemos a insistir en las siguientes:

ALEGACIONES

Primera.- Que, el problema de funcionamiento del sistema por el que [REDACTED] acudió a las instalaciones de la CLIENTE en el mantenimiento de los sistemas de seguridad ofertados a realizar la reparación no se engloba por mi representada, pues radicaba, tal y como se desprende del parte de trabajo firmado por el cliente que se adjunta como documento nº1, en una reciente manipulación del sistema propiciado por el cambio de router (servicio totalmente ajeno (compañías telefónicas) a los ofertados por [REDACTED]).

Segunda.- Que esta parte no puede estar de acuerdo -ni asumir de ninguna forma- las alegaciones emitidas por la CLIENTE en cuanto a el "mantenimiento todo incluido", siendo que tal expresión -ambigua- no se corresponde con los servicios contratados ni así figura en el contrato (no responde a la lógica de los servicios ofertados). Se adjunta la oferta realizada a la CLIENTE, y firmada por esta, donde se especifican los sistemas y herramientas que se incluyen en la misma, además de hacer referencia en su página 7 (apartado 8) a aquellas averías que no entran dentro de garantía (garantía de servicio) como documento nº2.

Tercera.- Que las circunstancias arriba descritas fueron puestas en conocimiento de la CLIENTE, quien fue atendido por el departamento comercial, ocupado de aclarar las dudas de esta y de comprobar la realidad de las reclamaciones recibidas.

Se procedió, conforme indicado por la CLIENTE fecha de 11 de marzo de 2024 a dar de baja los servicios y se mantuvo una comunicación transparente e informada -lejos de

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

cualquier práctica abusiva- con esta.

Cuarta.- Que [REDACTED] manifiesta su intención de aclarar cualquier extremo que esta Junta y/o D^a. [REDACTED] deseen conocer en mayor profundidad, y de aportar aquella documentación que se nos requiera, esperando dar pronta solución a este inconveniente.

Y es por lo expuesto que, SOLICITO A LA JUNTA REGIONAL DE ARBITRAJE QUE, tenga por presentado este escrito y, teniendo por aceptado el arbitraje propuesto, considere los motivos trasladados en aclaración del presente expediente, incorporándose al mismo junto con los documentos que se acompañan, y siendo tenidos en cuenta, se adopte la decisión acordando el sobreseimiento y archivo del mismo.

El reclamante mediante escrito de 3 de enero de 2025, realiza las siguientes alegaciones:

Considerando que no está resuelta mi reclamación vengo a manifestar las siguientes alegaciones en contrario:

- 1. El contrato que en su momento teníamos con [REDACTED] empresa que fué absorbida por [REDACTED] era un contrato "todo incluido" por lo que cualquier desplazamiento y mano de obra por cualquier avería del sistema estaba incluido en el contrato y, por lo tanto, no suponía una facturación adicional al coste mensual.*
- 2. Tenemos partes de asistencia técnica que están relacionados con la solución de problemas vinculados a la línea de conexión del sistema y sus accesorios [REDACTED] que nunca supusieron costes adicionales para nosotros como clientes.*

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escita a las partes.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, realizando las siguientes alegaciones:

1º. Que mi representada ha recibido reclamación de esta oficina, en relación con la RECLAMACIÓN DE CONSUMO referenciada en el encabezado y presentada por D^a. [REDACTED] – en adelante EL CLIENTE -, con relación a los servicios de conexión a la Central Receptora de Alarmas (CRA) y mantenimiento preventivo del sistema de seguridad que la reclamante tenía contratados con [REDACTED] absorbida por [REDACTED] en 2021).

2º. Que la citada reclamación se erige sobre la base del cobro realizado a EL CLIENTE por la asistencia técnica prestada ante un mal funcionamiento del sistema de seguridad instalado en su domicilio.

Comunidad de Madrid

La asistencia técnica no está incluida en el contrato que firmó la demandante, cuyo objeto contractual es realizar UN (1) mantenimiento preventivo 1 vez al año y tener conectada a la [REDACTED], ahora [REDACTED] el sistema de seguridad. El mantenimiento tiene tres opciones a elegir por el cliente y en función de ello es el precio del mismo.

En el contrato adjuntado por la demandante así se refleja. El preventivo contratado es el más básico. Y la opción de todo incluido al que se refiere la denunciante es el "Todo riesgo", que no es el contratado, modalidad más cara.

La visita de asistencia técnica solicitada se debe a un fallo en el sistema provocado por un cambio en el router realizado por un empleado de su compañía [REDACTED] tal y como se desprende del parte de trabajo firmado por el cliente que se adjunta como documento nº1, en "una reciente manipulación del sistema propiciado por el cambio de router" (servicio totalmente ajeno a la empresa de seguridad y que corresponde a las Compañías telefónicas). Este cambio de router supuso una modificación de la codificación del sistema de alarma que necesitó que el técnico de seguridad fuera a solucionarlo. Nada indicativo de que el sistema dejara de funcionar por avería intrínseca del sistema de alarma. Pero es que aunque lo hubiera sido, el demandante solo tiene cubierta por contrato una visita preventiva obligatoria que marca la Ley de Seguridad Privada y no un "todo incluido o todo riesgo" como ella refiere.

3º. Que esta parte no puede estar de acuerdo -ni asumir de ninguna forma- las alegaciones emitidas por EL CLIENTE en cuanto a el "mantenimiento todo incluido", siendo que tal expresión ambigua ya que no se corresponde con los servicios contratados -ni así figura en el contrato- ni tiene sentido con relación a los servicios ofertados. Se adjunta la oferta realizada a EL CLIENTE, y firmada por esta, donde se especifican los sistemas y herramientas que se incluyen en la misma, además de hacer referencia en su página 5 y página 7 (apartado 8) a aquellas averías que no entran dentro de garantía (garantía de servicio) como documento nº2. Y así figura en el contrato firmado por la cliente.

4º. Que las circunstancias arriba descritas fueron puestas en conocimiento de EL CLIENTE, quien fue atendido por el departamento comercial, ocupado de aclarar las dudas de esta y de comprobar la realidad de las reclamaciones recibidas. Se procedió, conforme indicado por EL CLIENTE fecha de 11 de marzo de 2024 a dar de baja los servicios y se mantuvo una comunicación transparente e informada -lejos de cualquier práctica abusiva- con esta:

5º. Que esta parte está abierta a explicar al EL CLIENTE con el detenimiento que esta desee las circunstancias técnicas que se sucedieron, las cuales si bien han sido explicadas ya con anterioridad, son en el interés de todos que queden claras para mantener la imagen de la compañía y evitar que se puedan dar confusiones indeseadas, pues lamentamos lo manifestado por EL CLIENTE en cuanto a la calidad de los servicios de [REDACTED] siendo que no recibimos noticia de este parecer hasta que se produjo el incidente reclamado.

6º. Que [REDACTED] manifiesta su intención de aclarar cualquier extremo que esta oficina y/o Dª. [REDACTED] deseen conocer en mayor profundidad, y de aportar aquella documentación que se nos requiera, esperando dar pronta solución a esta inconveniente.

Y es por lo expuesto que,

SOLICITO A LA OFICINA QUE tenga por presentado este escrito y considere los motivos trasladados en aclaración del presente expediente, incorporándose al mismo junto con



Comunidad de Madrid

los documentos que se acompañan, y siendo tenidos en cuenta, se adopte la decisión acordando el sobreseimiento y archivo del mismo.

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión** de la reclamante, debiendo reintegrarle la empresa reclamada la cantidad total de 51,37 euros, por el concepto “desplazamiento” cobrado en la factura impugnada que se emitió el día 29 de febrero de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que en abril de 2018 firmó un contrato de seguridad [REDACTED] y que dicha entidad fue absorbida por [REDACTED] en el 2021. La empresa reclamada no niega esta circunstancia, ni esgrime modificación de las condiciones contractuales en su día suscritas con la empresa absorbida.

La interesada expone que su contrato incluía el mantenimiento al tener contratado el servicio “*todo incluido*” pero verificado su contenido y la oferta realizada en el año 2018, en ningún lugar se hace referencia a esa denominación. La compañía tampoco reconoce la oferta de ese servicio.

La reclamante señala que con anterioridad tuvo problemas relacionados con la línea de conexión al sistema y sus accesorios y que nunca supusieron coste adicional.

Se examinan los diferentes parte de asistencia que aporta al expediente y se comprueba que ya en el año 2021, se emite uno, con un concepto similar al que ahora es objeto de conflicto, en el que el técnico anota “*se revisan puertos y estaban cerrados, informando al cliente para que de parte a su compañía telefónica y le abran los puertos*” y efectivamente no se aprecia que se cobrase nada por dicha actuación.

Se considera que la clienta, era conocedora en el momento de la intervención del técnico del día 26 de febrero de 2024, que indica “*un reciente... el cambio de router*” “*revisión puertos*” que se trata de un servicio prestado ajeno a la empresa de seguridad y que le corresponde a las Compañías telefónicas, de forma similar a lo ocurrido en el año 2021. Debe asumir el importe cobrado por mano de obra.

Se debe reintegrar a la reclamante el cargo por el concepto de “*desplazamiento*” (51,37 euros) ya que para determinar el alcance del problema en el funcionamiento de la alarma, es la empresa la que envía al técnico al domicilio, no habiendo acreditado que hubiera informado a la clienta, que en caso de no entrar dentro de los servicios concertados, hubiera coste alguno asociado a este concepto.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.