



**LAUDO ARBITRAL**

**Exp. n.º 115/2024**

En Palma, el día 26 de noviembre de 2024.

**PARTES**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**Reclamada:** Certificados y Mantenimiento de Gas, S.L.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La reclamante manifiesta que el 25 de enero de 2024 dos operarios de esta empresa acuden a hacer una revisión de gas y que le cobraron 270€. Que el precio es totalmente abusivo y no justificado al tiempo que estuvieron en la casa y que de haberle realizado presupuesto previo nunca habría aceptado. Que el documento entregado indica que es un presupuesto anterior a los trabajos cuando no es cierto.

La entidad reclamada no ha presentado alegaciones.

En este expediente, al no detectar en un primer momento el logotipo del Sistema Arbitral en los documentos, se inició como una reclamación a una empresa no adherida. Se envió el expediente, y la invitación a participar en el arbitraje, en dos ocasiones. El 15 de febrero y el 11 de junio.

Una vez detectado el uso del sello arbitral, se envió el expediente como empresa adherida el 11 de septiembre de 2023, sin que se recepcione. El 29 de octubre se envió la citación para la audiencia, recibida por el Sr. XXXXX el 7 de noviembre.

Además, por correo electrónico a cmg.\*\*@hotmail.com, se remitió el enlace para acceder a la videoconferencia el 19 de noviembre. Sin respuesta. El día de la audiencia se llamó al 66322\*\*\*\* pidiendo que se aportaran alegaciones, y se remitió al correo antes indicado. El 28 de noviembre se envió copia del expediente al mismo correo, sin que se presentaran alegaciones a fecha de la emisión del laudo.

**PRETENSIONES:**

Reintegro del importe del servicio por no haber facilitado información previa sobre el importe. Que se abra un expediente sancionador a esta empresa.

**CONSIDERACIONES JURÍDICAS:**

**Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo:**

La empresa reclamada se encuentra adherida a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana. A pesar de que la adhesión parece limitada al ámbito autonómico usa el logotipo del Sistema Arbitral en el presupuesto entregado a la ahora reclamante, lo que implica una adhesión generalizada.



### Presupuesto previo:

El presupuesto indica que se ha entregado antes de realizar los trabajos, extremo que niega la reclamante.

Para que el importe ascienda a 270€ deben haberse cobrado los siguientes conceptos:

1. Certificado, 85€
2. 2 reguladores, 70€.
3. 2 "gomas", 50€.
4. 4 inyectores, 65€.

Se marca también la casilla "limpieza de inyectores" 30€ pero no debe haberse sumado, pues de lo contrario no saldría el importe de 270€.

### Derecho a la información previa:

Artículo 60, apartado 1 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. Información previa al contrato.

*Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.*

### **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN las pretensiones de la reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

A pesar de que la empresa entrega un presupuesto, en el que figura a pie de página que se ha entregado antes de la realización de los trabajos, para con ello cumplir con lo estipulado en la ley, se considera que este "presupuesto" se ha entregado después de la realización de los trabajos, y no antes, y que además se trata de unos trabajos no solicitados por la parte reclamante. Por ello se resuelve la resolución del contrato y reposición del importe satisfecho.

Como puede comprobarse, la empresa cobra 120€ por dos reguladores y dos trozos de tubo, cuando pueden conseguirse por apenas 10€ cada uno, elemento de juicio suficiente para apreciar que un consumidor medio nunca aceptaría ese presupuesto si se hubiera presentado antes de la realización de los trabajos.



Tubo Manguera  
butano 1,5 MTS ...

10,99 € y más preci...

 Leroy Mer... y más



Kit goma butano +  
regulador

9,95 €

 Brico Dépôt y más

4.3 ★★★★★ (18)

En relación a la apertura de un expediente sancionador a esta empresa, no le corresponde al árbitro iniciar este expediente, si bien se comunica a la Junta Arbitral de Consumo que dé traslado de la reclamación al servicio de inspección.

En el plazo máximo de UN mes debe la empresa reintegrar a la reclamante 270€. Para poder realizar la transferencia deberá facilitar un número de cuenta a la Junta Arbitral ([juntaarbitral@dgconsum.caib.es](mailto:juntaarbitral@dgconsum.caib.es)) quien lo trasladará a la empresa. El plazo empezará a contar cuando la Junta dé traslado del número de cuenta.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en fecha de la firma electrónica

El ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis

JUNTA ARBITRAL

C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79