



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 882/23

En Palma de Mallorca, a día 4 de marzo de 2025, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Francesc Artigues Ramis propuesto por la administración.
VOCALES: D^a. Laura Morató Pascual propuesta por las asociaciones de consumidores.
D. Juan Carlos Lluch Cerdà propuesto por las organizaciones empresariales.

RECLAMANTE: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

RECLAMADA: Servicios Mallorca Rapid 2003, S.L.

El reclamante indica que contactó con la empresa reclamada, marca comercial SERVICLIMA, para que reparara un aire acondicionado que no funcionaba.

El día 24 de agosto acudió a la visita un técnico, que dictaminó que era un fallo en la placa de control de la unidad exterior, y debiendo satisfacer 90€, por la visita que se devolverían en el caso de reparación por la misma empresa. Según el reclamante, el técnico manifestó que se solucionaría entre 4 o cinco días. El 28 y 30 de agosto contacta con la empresa requiriendo el presupuesto. El día 30 le responden con un presupuesto por WhatsApp. El reclamante pide un presupuesto con informe para el seguro, que vuelve a reclamar el 1 de septiembre el reclamante indica requerir el presupuesto. Horas después se le remite. El 4 de septiembre solicita un número de cuenta y efectúa el pago del 50% del presupuesto. El 6 de septiembre le informan que se ha pedido el material. El 12 de septiembre la empresa responde que hay falta de componentes. El 22 de septiembre el reclamante vuelve a solicitar información por WhatsApp, sin respuesta, al menos por escrito, aunque el 4 de octubre el reclamante solicita respuesta al mensaje anterior, de lo que se deduce que no se pusieron en contacto con él. Le responden que lo pedirán a fábrica, mientras que el reclamante indica que espera que a finales de mes esté solucionado pues a partir del 23 de octubre lo necesita arreglado. El 17 de octubre el reclamante solicita la devolución del importe anticipado.

La empresa presenta alegaciones mediante correo electrónico el 3 de marzo, que se suman a las ya presentadas en diciembre de 2023. Alega que desde un principio se le advirtió que lo mejor era cambiar el equipo, con problemática para la falta de componentes. Según la empresa todo se debe a que el seguro solo cubre la reparación, no la sustitución. Alegan haber tenido que desembolsar el material solicitado.

JUNTA ARBITRAL

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



PRETENSIONES:

Reclamación de Cantidad por importe de la cantidad de MIL CUATROCIENTOS VEINTITRES EUROS CON VEINTISEIS CENTIMOS (1.423,26€), y de forma subsidiaria la cantidad de SETECIENTOS ONCE EUROS CON SESENTA Y TRES CENTIMOS (711,63€).

CONSIDERACIONES PREVIAS:

En primer lugar, cabe analizar el sometimiento de la empresa al arbitraje y el retraso sufrido durante el procedimiento.

El reclamante presentó una solicitud de arbitraje el 6 de noviembre de 2023. La empresa contra la que se inicia el arbitraje estuvo adherida al Sistema Arbitral de Consumo, y un tiempo antes de su solicitud se dio de baja. Por ese motivo se le remitió a la empresa una invitación a adherirse al Sistema Arbitral o al caso concreto. Al responder a la solicitud de arbitraje el 27 de diciembre sin manifestar una adhesión, se procedió al archivo del expediente.

El reclamante presentó entonces una reclamación de consumo, el 5 de febrero de 2024. En ella se menciona que en la documentación que se acompaña como documento nº 4, antes de las FORMAS DE PAGO, se indica que "ESTA EMPRESA ESTÁ ADHERIDA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO". Dicha mención supone la adhesión implícita al Sistema Arbitral pues "igualmente, se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, aun cuando carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en esta norma".

Por este motivo se retoma el procedimiento arbitral, antes archivado.

Posteriormente la empresa volvió a solicitar su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, el 22 de octubre de 2024.

En segundo lugar, se procede a analizar la consideración de consumidor del reclamante, al manifestar que el producto a reparar está ubicado en una vivienda de alquiler vacacional. Para empezar, debe quedar claro que no se factura a una empresa sino a un particular, pero hay que valorar si esa persona física actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Sólo debemos fijarnos en la consideración de actividad comercial, pues las demás deben descartarse de origen.



En este caso se contrata un servicio con un destino mixto (esto es, comercial y personal) siendo entonces cuando procede valorar la noción de consumidor. Acudimos entonces al artículo 1.1º del Código de Comercio: «Son comerciantes para los efectos de este Código: Los que, teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, se dedican a él habitualmente.» El reclamante realiza otra actividad laboral distinta a la del alquiler, y no hay constancia de que sea el alquiler su actividad comercial habitual.

Por último, añadir que la empresa no ha objetado nada sobre la posición del consumidor.

Para finalizar estas consideraciones previas, la empresa menciona en sus primeras alegaciones que el reclamante habría cobrado la reparación por parte del seguro. Normalmente los seguros pagan contra factura, no contra presupuesto, pero es que incluso si el reclamante hubiera cobrado el total del presupuesto antes del pago del 100%, el reclamante ha debido contratar a otra empresa y pagar la reparación, por lo que no cabe alegar ningún tipo de enriquecimiento injusto del reclamante.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este Colegio Arbitral dicta el siguiente laudo en base las siguientes apreciaciones:

El reclamante ha ingresado el 50% del presupuesto ofertado el 4 de septiembre, y el 17 de octubre solicita el reintegro por falta de cumplimiento.

En las alegaciones del reclamante se menciona el derecho al desistimiento de 14 días del artículo 71 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que empieza a contar desde que se informe de la existencia del mismo, pero éste no es aplicable al caso, pues el desistimiento sólo se aplica en los supuestos previstos legal o reglamentariamente (actualmente a los contratos celebrados a distancia y celebrados fuera de establecimiento), y a todos aquellos contratos en los que así se contemple, y no sería el caso. Es evidente que la contratación se hace fuera del establecimiento, pero la revisión del objeto se hace de manera presencial y no estaríamos ante una prestación de servicios a distancia. Por el mismo motivo no es aplicable el precepto 76, que serviría como base para la cantidad duplicada que se solicita como pretensión primera. Igual trato debe darse a las otras menciones que hace el reclamante a la contratación a distancia. Sí es aplicable al caso el capítulo I, título I, Libro segundo, sobre contratos, y el código civil, cuando el artículo 1091 indica que los contratos tienen fuerza de ley entre las partes y deben cumplirse a tenor de los mismos. Al no constar contrato, hay que interpretar el presupuesto y los mensajes intercambiados como un contrato en el que una parte se obliga al pago y la otra a satisfacer el objeto del presupuesto.



También es aplicable el artículo 1.124 del CC que establece que “La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe. El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos.

No es momento de analizar si la empresa cumplió con su obligación, pues es evidente que no, pues no se reparó el equipo. Toca analizar si puede considerarse incumplida la obligación en plazo, esto es, si el trascurso del aproximadamente mes y medio entre la aceptación del presupuesto y el ejercicio de la facultad de resolución es signo de incumplimiento.

La empresa alega haber comunicado la falta de stock y el problema con los plazos, pero en ningún mensaje ni en el presupuesto consta dicha mención. De hecho, de las primeras respuestas a la insistencia del reclamante no puede deducirse que se le hubiera informado del posible retraso, pues ya el 8 de septiembre, 4 días después del pago, el reclamante pide información sobre cuándo estará la pieza. Si se le hubiera informado de que habría retraso, este mensaje apenas 4 días después no se hubiera producido.

Por lo tanto, al no haber acreditado la empresa haber objetado sobre el plazo de entrega en el momento de la entrega del presupuesto, aplicaríamos el artículo 66 bis de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: “salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor o usuario, sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato”.

Habiéndose superado dicho plazo, se ESTIMA la pretensión segunda de la parte reclamante y se resuelve que la empresa reclamada debe reintegrar 711,63€.

Este laudo se dicta por unanimidad de los miembros del Colegio Arbitral.

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 presidente en el lugar y fecha señalados.

Palma, 04 de marzo de 2025

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

Laura Morató Pascual

Juan Carlos Lluch