

LAUDO ARBITRAL

OTROS SERVICIOS (FUNERARIA)

N/R.: 01917/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 23 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la prestación del servicio contratado debido a la falta de personal de la empresa, reconocido por el propio personal que se disculpó reiteradamente. Solicita la devolución del total abonado (4.242,03 euros) puesto que no puede solicitar por esta vía una indemnización por los daños morales causados. Aporta copia de la factura, del justificante de pago, y de la carta que le envió la empresa ofreciéndole el pago de 741,43 euros en concepto de devolución del importe de los conceptos de "acondicionamiento", "personal" y "tramitación y asistencia", al no haber prestado el personal del departamento funerario el servicio con la debida diligencia y atención.

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, cuyas declaraciones son grabadas.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Relata con detalle los hechos, manifestando que su tía falleció en una residencia de Madrid, y contrató los servicios funerarios con la empresa reclamada. Que le ofrecieron gratuitamente una sala al día siguiente para velar a la fallecida durante cuatro horas, y cuando acudió a la hora acordada en la sala sólo estaban los recordatorios, comunicándole la empresa que su tía no estaba todavía preparada por falta de personal. La Corona por cuenta de la funeraria tampoco estaba, ni la que compró ella por su cuenta en una floristería debido a un error del repartidor. La sala se cerró a la hora acordada, pagó la factura y quedaron a las 9:00 h de la mañana siguiente para realizar el traslado al cementerio. Al día siguiente como iban ella sola y una persona de avanzada de edad, y no sabía si habría algún familiar en el cementerio para ayudarla solicitó que acompañara al conductor otra persona de la empresa para bajar y subir el féretro, puesto que cuando contrató el comercial que le atendió hizo referencia constantemente a

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

“sus compañeros” por lo que entendió que el traslado a la localidad de destino en la provincia de Burgos lo realizaría más de una persona, negándose la empresa en rotundo alegando que no lo había solicitado cuando contrató, ni le dieron la posibilidad de contratarlo en ese momento pagándolo, dándole la impresión de que como ya había pagado les daba igual su problema viéndola sola, por lo que presentó una reclamación en el momento, demorándose una hora la salida. Finalmente en el lugar de destino hubo familiares que bajaron el féretro del coche fúnebre. Solicita la devolución íntegra de la factura al considerar que la empresa no cumplió la totalidad de los servicios contratados, el traslado lo realizó el conductor solo y no le ofrecieron la posibilidad de contratar un acompañante, y no le atendieron debidamente con sensibilidad en unos momentos de mucho dolor.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante que declara que es cierto el relato de la reclamante en cuanto a la contratación de los servicios con el comercial. Que la reclamante manifestó que del entierro se encargaba la familia, y la empresa sabía que debía esperar a que finalizara el funeral, como consta en el contrato, y a continuación realizar el traslado al cementerio. Que es cierto que hubo problemas de personal y la fallecida no estaba preparada a la hora que se acordó, que la corona de flores que faltaba era la que había comprado la propia reclamante, que la corona y el catering de la empresa se ofrecieron por cortesía sin coste, que la corona estuvo en la sala y el catering no está preparado con antelación sino que se ofrece durante el velatorio. Que a las 9:00 h del día siguiente es cuando la reclamante manifiesta que necesita más personal porque desconoce si habrá algún familiar en la localidad de destino, y se le comunica que el conductor con la ayuda del carro es personal suficiente, y que si hubiera conocido con antelación las necesidades de la reclamante se hubiera puesto en contacto con el cementerio para organizarlo, que no es lo habitual, encargándose las familias. Reitera el ofrecimiento de reembolso de 741,43 euros (iva incluido), que es rechazado por la parte reclamante.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar las irregularidades cometidas en el tanatorio por la empresa reclamada, en la prestación de los servicios contratados por "acondicionamiento, personal y tramitación y asistencia", debiendo la empresa reembolsar a la reclamante el importe de los citados servicios que suman un total de **741,43 €(iva incluido)**. En cuanto al servicio de traslado a la localidad de destino, fue prestado debidamente conforme al servicio contratado por la reclamante que no incluía una segunda persona que acompañara al conductor, servicio que fue solicitado en el último momento cuando iba a realizarse el traslado, y en cuanto al servicio de inhumación no fue objeto de contratación con la empresa reclamada, por lo que no procede el reembolso de ningún otro servicio contratado y abonado por la reclamante al no existir incumplimiento de contrato por parte de la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 23 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX