



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 496/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que comparece en la audiencia, a través de una llamada telefonica, en la audiencia celebrada en la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears el día 27 de noviembre de 2025 a las 10'00 horas.

Reclamada: Servicios Mallorca2003, S.L., con CIF B-578XXXX, que comparece a la audiencia de manera presencial, mediante una llamada telefónica y a través de un escrito de alegaciones de fecha 24 de junio de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

A raíz de una intervención realizada por el servicio técnico que representa la empresa reclamada, y tras el diagnostico inicial se le indica al reclamante que el problema que presenta su aparato de aire acondicionado es una falta de gas R32, por lo que se le presupuesta una carga de gas por 390 euros más el IVA, asegurando el técnico responsable que con esta carga de gas la avería quedaría resuelta.

En base a la información proporcionada por el servicio técnico el reclamante acepta el presupuesto indicado pero después de la carga del gas la avería persiste por lo que el primer diagnostico no se cumple por lo que se le ofrece el cambio de todo el equipo ya que la reparación resultaría muy costosa y por tanto se le indica que si acepta el presupuesto y abona la cantidad de 500 euros solicitada por la empresa reclamada a cuenta de la sustitución del antiguo equipo por uno nuevo presupuestado en 1340 euros más el IVA. Después de meditar la operación y su coste, el reclamante decide horas después cancelar la instalación al no poder asumir ese importe por lo que rechaza definitivamente la instalación del nuevo equipo.

PRETENSIONES:

Solicita la devolución íntegra del anticipo de los 500 euros abonados, al no haberse realizado la instalación ni haberse cumplido el servicio comprometido en el presupuesto inicial.

LAUDO:



Vista la documentación obrante en el expediente y oída la parte reclamante y la parte reclamada a través de sendas comunicaciones telefónicas, así como leídas las alegaciones de la parte reclamada que son expresadas en el escrito de fecha 24 de junio de 2025, este arbitro en equidad, emite Laudo ESTIMANDO en parte, las pretensiones del reclamante siguiendo los argumentos que a continuación se detallan:

1.- Después de realizar un estudio detallado de la reclamación, este árbitro resuelve, que la empresa reclamada, deberá devolver la cantidad de 300 euros de los 500 euros entregados por el reclamante en concepto de anticipo a la renovación de su equipo de aire acondicionado. Cabe destacar que entre la documentación presentada por ambas partes no figura ningún documento en el que figure el presupuesto de los trabajos a realizar y de los equipos a sustituir incluyendo el precio de cada uno de los conceptos presupuestados, por tanto existe una presunción de aceptación del presupuesto por parte del reclamante presunción que es aceptada por el reclamante en su reclamación. Por tanto mas que un presupuesto detallado de los trabajos a realizar hubo una indicación general del precio estimado de los trabajos y de los equipos a sustituir que la empresa cifra en 1621,40 euros (impuestos indirectos incluidos), de los cuales el reclamante realizó un pago anticipado de 500 euros que se restarían de la cantidad total en caso de la sustitución de los aparatos.

2.- De ahí surge la discrepancia entre las dos partes en conflicto ya que después del desistimiento del reclamante a realizar los trabajos presupuestados, el reclamante solicita la devolución de la cantidad anticipada a lo que la empresa se niega alegando que la cantidad anticipada incluía la reparación no efectuada con la recarga del gas realizada en el domicilio del reclamante.

3.- Por todo ello este arbitro resuelve que efectivamente el reclamante tiene derecho al desistimiento que se trata de un derecho legal de los consumidores con el que se puede anular un contrato después de haber tomado una decisión de compra, más si cabe como es el caso en el que este desistimiento tuvo lugar a las pocas horas de su aceptación al darse cuenta el reclamante que no podría afrontar el pago de la totalidad de lo presupuestado, por lo que renuncia al cambio de los equipos de aire de su domicilio.

4.- Sin embargo este arbitro resuelve que a pesar de ese derecho reconocido en el



art.68 y siguientes 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en este caso la empresa reclamada realiza unos servicios previos que es lógico que deban abonarse por el propietario, por lo que el reclamante deberá abonar por dichos servicios la cantidad de 200 euros (impuestos indirectos incluidos), por lo que de la cantidad anticipada unicamente deberá recibir la cantidad de 300 euros por parte de la empresa reclamada.

5.- El pago de dicha cantidad deberá efectuarse a través de una transferencia a la cuenta bancaria del reclamante, cuenta bancaria que deberá proporcionar el reclamante a la empresa reclamada para que en el plazo de 30 días se efectúe dicha transferencia.

6.- Cabe destacar para finalizar, que tanto reclamante como reclamada deberán tener en cuenta, para futuras actuaciones que la realización de los presupuestos se deberían hacer por escrito, en el que figuren las condiciones del contrato y se indiquen claramente las consecuencias de la no realización de los trabajos presupuestados. Ni que decir que dicho documento deberá estar firmado por ambas partes y así de esta manera evitar posibles conflictos y malos entendidos a la hora de gestionar dichas actuaciones o trabajos derivados de un acuerdo entre dos partes.

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.



Conselleria de Salut
Junta Arbitral de Consum

Palma, a 28 de noviembre de 2025

EL ÁRBITRO