LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 251 /2026

En Palma de Mallorca, a día 22 de julio de 2026, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Francesc Artigues Ramis
VOCALES: Dª. Cristina Conti Oliver
Dª. María García Pedrosa

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.
Reclamada: Nurclima 2012, S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante presenta una reclamación por facturación incorrecta, falta de información previa y presupuesto previo y por entregar factura sin desglose, que reclama en varias ocasiones. Se aplicarían tarifas no informadas ni justificadas.

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones en el que indica que "nos llamó el domingo 28 de diciembre por la noche solicitando la reparación o sustitución de su calentador porque perdía mucha agua y que debía ser lo antes posible. Le propusimos realizar una visita de revisión, diagnóstico o directamente sustituirlo por uno nuevo con un presupuesto total de 790€ + IVA. Aceptó el servicio y se programó para la mañana del lunes donde se hizo el diagnóstico y directamente se decidió sustituir por uno nuevo al momento por el precio informado de 790€ + IVA. Se nos dio autorización para sustituirlo y así procedimos. Una vez finalizada la instalación abonó el servicio y firmó la instalación dando su conformidad sin objeción ninguna.

PRETENSIONES:

Que se facture el coste correcto del termo instalado y una hora de mano de obra de día laborable conforme a las tarifas indicadas en la web de la empresa.

LAUDO:

Teniendo en cuenta estos antecedentes, vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones escritas enviadas, y oída la parte reclamante durante la audiencia, este Colegio arbitral, analiza las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

El empresario es libre para fijar los precios que considere oportunos y en este caso queda acreditado que se ofreció un presupuesto verbal de 790€ más IVA. El problema viene a la hora de justificar en una factura el coste del servicio presupuestado, que es desproporcionado en relación al bien suministrado y a una instalación media del sector.

El precio del termo, si bien se puede encontrar en webs a menor precio, sería correcto, pues cada distribuidor puede fijar el precio que considere oportuno.

Sin embargo, en el concepto de mano de obra, sería lógico presupuestar 3 horas para asegurar que el precio final no superará el presupuestado, pero no cobrarlas luego si no han sido necesarias para la instalación del bien. Por lo tanto, se pueden presupuestar 790€ más IVA, pero luego hay que justificar la tarifa presupuestada. En este caso, el precio facturado por la mano de obra y el desplazamiento es de 150€ más IVA, y las horas facturadas son 1. Se le pregunta durante la audiencia si la empresa realizó la instalación en 1 hora como indica la factura y responde que sí, que aproximadamente sería una hora. Por lo tanto, el coste de la hora de la mano de obra facturada debería ser la indicada en la web, de 40€ por una hora más 20€ de desplazamiento, y no de 150€.

TARIFAS EN HORARIO COMERCIAL
(De lunes a viernes de 08:00h a 20:00h)

20 euros por desplazamiento y 40 euros/hora* en mano de obra (Consúltenos para servicios fuera de la zona de Palma)

Por estos motivos debe ESTIMARSE PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante y reducir los 150€ más IVA facturados a 50€ más IVA, que serían los establecidos en su web. La cantidad a reintegrar será de 100€ más IVA, en total, 121€ mediante transferencia al número de cuenta que indique la reclamante. El plazo será de UN mes desde que se le facilite a la empresa el 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 la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Francesc Artigues Ramis

Los vocales

Cristina Conti Oliver María García Pedrosa