



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16578.4/2023

RECLAMANTE: D^a MARIA CONCEPCION CARCAMO RUIZ
NIF 00400879N

RECLAMADO : FUNERARIA SAN ROMAN, S.L.
CIF B27424035

En Madrid, a 23 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Se produce un mal servicio prestado tras el fallecimiento de su madre, falsificación de firmas, cobros indebidos e inflados y otras cuestiones en el tanatorio del Sureste (Rivas Vaciamadrid), habiendo solicitado traslado a tanatorio M30, fue enviada a Rivas e incinerada en Leganés, emitiendo certificados de incineración con una fecha de un día antes de, supuestamente ser incinerada. A fecha de hoy siguen sin recibir la documentación necesaria por parte del tanatorio o funeraria.

Se pide al gerente de la funeraria San Román , tanatorio Sureste , pero no obtiene explicación solicitada.

Su madre falleció con 101 años y estuvo más de 70 años pagando su entierro.

Se solicita se tomen medidas frente al gerente de la funeraria y que le devuelvan los servicios que no han sido hechos, según factura en la que se comprobará que está inflada.

Solicita asimismo compensación por los daños y perjuicios y enfermedad que le ha provocado esta situación .

En ningún momento solicita incineración en Rivas e incineración en Leganés, señalando falsificación de firma en los documentos que adjunta.

Cuantifica económicamente su pretensión en 3.000 euros.

Detalla en documento adjunto los conceptos de la factura con los que no está conforme.

La empresa reclamada mediante escrito de junio de 2024, presenta las siguientes alegaciones:

“Según los datos analizados, en el parte de datos nuestro se firmó los servicios a contratar tal cual lo que solicitó. Luego la imagen de los furgones que envía, no coinciden con los nuestros y su momento el gerente mantuvo una conversación con la misma la cual solicitaba que le devolvieran el dinero, sin embargo, este reclamo por los servicios utilizados debió ser dirigido a la asegurado [REDACTED] la cual tenía una póliza con ellos. Las firmas que aparecen en las

Comunidad de Madrid

documentaciones la adjuntamos como comprobante, manifiesta la ex comercial que atendió el servicio que son las firmas de la contratante. Recibimos amenazas de la contratante diciendo que se iba a poner de acuerdo con un tal [REDACTED] de la aseguradora, para hacer una plataforma y reunir más personas para denunciarnos ya que ellos querían que se les devolviera dinero y conforme a la factura todos los precios son los acordados con la compañía. Cabe destacar que la contratante estaba insistiendo para que le devolviéramos dinero.”

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La empresa reclamada presenta un escrito de fecha 20/09/2024, que es trasladado a la otra parte, y formula las siguientes alegaciones:

- La corona de flores, se colocaba para el día de la incineración, sin embargo, en una de las reclamaciones anteriores, se menciona que la corona estaba defectuosa o en mal estado y ahora alegan que nunca hubo flores.
 - En cuanto a la sala velatorio, NO fue contratado el servicio de velatorio, aún así se le permitió hacer un reconocimiento, el cual no tuvo ningún coste como pueden comprobar en la factura. · La tramitación de la documentación de últimas voluntades y demás, debió ser gestionada por la compañía de decesos la [REDACTED].
 - Sobre el vehículo funerario que se utilizó, fue una carroza funebre en donde se trasladó el cuerpo hasta su destino final, la incineración.
 - Estas reclamaciones deberían ser dirigidas directamente al seguro [REDACTED] con los cuales están coordinados para pedir dinero sobre este caso, luego de la conversación mantenida con Dña. [REDACTED].
- Reiteramos que en dado caso deberán de reclamar a su compañía de seguro para que les devuelvan el dinero reclamado.

La reclamante presenta por escrito de octubre de 2024, las siguientes manifestaciones

Respondiendo a las alegaciones hechas por [REDACTED], Gerente-Administrador, principal culpable de lo sucedido, cambiando y contradiciéndose. Desde el primer momento no hubo corona, (si cobrada en factura) así se lo expuse, en los documentos que este Sr. me envió. En los cuales la firma está falsificada. Indica que la corona se coloca el día de la incineración, No hubo nunca corona y si cobrada.

A [REDACTED] primera persona de contacto (notificando el fallecimiento), trabajador y compañero del gerente [REDACTED] se le hizo saber todo, pidiendo que fuera al tanatorio M-30 (donde nos consta que había sitio), contestando que ellos se encargaban de todo, e incluso acondicionando el cuerpo para ser velado, (pero no se hizo). Y fue llevada a Rivas-Vaciamadrid e incinerada en Leganés ¿Porque? Sobre la documentación, la cual fue tramitada por mi, como así les hice constar, ¿por qué no se derivó? ¿Por qué no se dijo?, como ahora indica. Se puede ver un importe cargado en factura abusiva. El vehículo (furgoneta blanca, no era furgón fúnebre), donde fue trasladado el cuerpo de mi Madre, desde la Residencia donde falleció, los cuales trabajadores y directiva, se quedaron asombrados, después de muchas horas esperando, pedí explicación a Pablo indicando que era lo que había.

Sobre el quinto punto, a lo que hace mención, sobre el [REDACTED] En ningún momento se ha coordinado, pero Uds. [REDACTED], si enviaron y cobraron la factura en su totalidad. Y por lo que, a [REDACTED], Gerente de Funeraria [REDACTED] reclamo las cantidades que han cobrado en factura, (por Servicios no realizados y de más abusivos) más los



Comunidad de Madrid

daños que me han ocasionado. Pueden comprobar en lo que aporte (whatsapp, correos, audios, pendrive, facturas, documentos etc.) todo lo dicho y expuesto. Y responsabilizo y culpo al Sr.

*[Redacted] Gerente de [Redacted]
Vuelvo a hacer mención de los documentos falsificados*

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante frente a la empresa reclamada por carecer ésta de legitimación pasiva necesaria, sin perjuicio de que si lo estima oportuno, ejerza las acciones necesarias, frente a los otros agentes intervinientes, que pudieran ser responsables en el presente asunto.

La reclamante manifiesta que tenía suscrita una póliza de seguro de decesos con la compañía [Redacted] para cubrir todos los servicios tras el fallecimiento de su madre, “y ellos fueron los que ordenaron y mandaron, pues trabajan con varios tanatorios y funerarias”.

Consta incorporada al expediente una factura por importe de 3.140,15 euros emitida por [Redacted] por el [Redacted] con el detalle de los servicios que impugna la reclamante. No se adjunta ninguna factura abonada directamente por la solicitante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 23 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]