



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06648.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 25 de mayo de 2022 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** presentada por ##### de #####, que puede resumirse en que el 17 de mayo de 2021 escribió a atención al cliente porque no funcionaba ni el peso ni la máquina de yoga, por la que se paga un dinero aparte de la cuota mensual. Ese mismo día le contestaron diciendo que la máquina debía estar funcionando de manera correcta, pero al día siguiente cuando acudió al gimnasio no funcionaba. Volvió a escribir el 28 de mayo y el 2 de junio, pero no recibió respuesta. Solicita una disculpa y una compensación económica por las tres semanas que no funcionó la máquina.

La empresa reclamada aporta escrito el 16 de agosto de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter el conflicto al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que no localiza a la socia por los datos proporcionados en la documentación, por lo que solicita información para identificarla.

La parte reclamante aporta un escrito el 6 de septiembre de 2021, del que se da traslado a la empresa reclamada, aportando los datos del socio.

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

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

La parte reclamada aporta escrito alegando que es posible que no se hayan respondido las comunicaciones por no contar con el nombre del titular. Por la ley de protección de datos, no se puede facilitar información a terceros sin el consentimiento del socio titular, por lo que solicita que éste se dirija al servicio de atención al cliente.

La parte reclamante aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que: "el trato recibido por atención al cliente no fue el adecuado, contestando falsamente primero que la máquina funcionaba y no contestando al resto de correos enviados. La empresa tiene una cuota que permite que otra persona conviviente utilice la misma tarjeta; así que no ha querido resolver con anterioridad el problema porque no se ha puesto en contacto con nosotros hasta el pasado 8 de marzo (casi 10 meses después del incidente). No ha habido ninguna disculpa por su parte y sí exigencias de datos y autorizaciones. Tampoco han dado ninguna solución."

Comunidad de Madrid

Clientes, que para cobrar y pedir no tienen ningún problema. No puede ser que abusen de su poder y traten mal a los clientes. Deberían haber preguntado sabiendo que tienen esa cuota y que tuvieron rota la máquina por la que cobran dinero mucho tiempo.

Solicita una compensación por el tiempo y el dinero perdido por un servicio defectuoso y una atención nefasta. Adjunta copia de los recibos bancarios de los meses en que estuvo estropeada la máquina.

El titular del contrato aporta el 31 de marzo de 2022 la solicitud de arbitraje, de la que se dio traslado a la empresa reclamada, en la que reitera el relato de los hechos, y solicita una disculpa y 70 € por los meses que pagó por un servicio que no le prestaron.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la incidencia reclamada fue la avería en la máquina de Yanga, y no consta acreditado en el expediente el contrato con el gimnasio, por lo que se desconoce si es un servicio incluido en la cuota mensual o si se trata de un servicio adicional que incrementa el importe de la cuota. En cualquier caso, se considera desproporcionado el reembolso del importe total de la mensualidad, puesto que el objeto del contrato es la prestación del servicio de gimnasio, sobre el que no consta incidencia, y la máquina objeto de **reclamación** es una máquina dispensadora de una determinada bebida, no constando tampoco acreditado el periodo de tiempo exacto que estuvo sin funcionar.

Se considera que hubo una deficiente prestación del servicio de atención al cliente, que sólo respondió, y de manera no satisfactoria, a una de las reclamaciones recibidas en su dirección de correo electrónico. No se considera causa que lo justifique, el hecho de que la **reclamación** la enviara la persona autorizada por el titular para utilizar las instalaciones, puesto que la empresa sí respondió al primer correo, y en los demás casos debió contestar los correos electrónicos indicando que para atender la **reclamación** era necesario que contactara el socio titular identificándose.

En consecuencia, la empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante abonándole la cantidad de **30€**.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de una disculpa por parte de la empresa reclamada, por no constituir un derecho legal o contractualmente reconocido a los consumidores, por lo que no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo de acuerdo con el artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde 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

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.