



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09264.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de octubre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Unión de Consumidores de la CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Confederación Empresarial 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 realización, el 17 de marzo de 2019, de un cargo de 100 euros no autorizado a través de tarjeta bancaria de débito, sin haber cedido consentimiento ni por el concepto, ni por el importe, ni por el medio de pago. Asimismo, el presunto responsable posee datos de los que ha hecho uso, incumpliendo la normativa de protección de datos. Solicita el reintegro de 100 euros, el coste del burofax de 16,02 euros y todas aquellas actuaciones, incluidas infracciones, que se deriven de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y, si así procediera.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 14 de abril de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante reservó dos habitaciones para la noche del 16 de marzo de 2019, el 15 de marzo de 2019 avisó que no podía acudir por enfermedad de un familiar, y le comunicó que ofertaba las habitaciones y que si no se ocupaban se las tendría que cobrar. La reclamante se ha hospedado con anterioridad, y en otra ocasión hizo lo mismo, avisar con menos de 24 horas de antelación la cancelación de 2 habitaciones, por eso en su momento le pidió la tarjeta, que es con la que le ha venido cobrando los hospedajes. Se realizó una consulta a la Agencia Española de Protección de Datos, indicando esta que el proceder de la empresa ha sido correcto (adjunta audio). Las condiciones de reserva y cancelación se exponen claramente en la página web del establecimiento, que se han aplicado correctamente, y los datos de la tarjeta fueron solicitados en su momento a la reclamante, que los facilitó. Además, pudiéndose cobrar a la reclamante todo lo encargado (2 habitaciones) sólo se le cargó el importe de una habitación (100 euros) y ni siquiera los 104 euros que correspondía. En relación con el coste de burofax considera que no procede porque la empresa tiene en la página web medios de comunicación. Adjunta las condiciones de cancelación de la página web y los diálogos de Whatsapp entre las partes.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque no da respuesta a los hechos reclamados, es decir, no se aporta ningún documento ni se justifica el porqué se ha hecho uso de sus datos bancarios sin su autorización ni conocimiento. Entiende que la empresa ha

Comunidad de Madrid

Guardó los datos bancarios de la primera vez que pagó con su datáfono, incumpliendo el deber que tiene de borrarlos, ya que no le ha proporcionado su consentimiento para guardarlos, y mucho menos para sustraer dinero sin su consentimiento ni conocimiento. Reclama 116,02 euros.

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.

La parte reclamante aporta un escrito en el que reitera su **reclamación** y manifiesta que después de haber revisado los mensajes de WhatsApp se puede comprobar que en ningún momento le pidió que le hiciera llegar los datos bancarios de su tarjeta para poder efectuar la reserva, y en ningún momento se los hizo llegar. Los datos de su tarjeta bancaria los conserva de una de las veces que sí fue a alojarse en el año 2017.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la reclamante facilitó voluntariamente su tarjeta, aplicando las normas insertadas en la página web de la casa rural. Adjunta aceptación del arbitraje, escrito de alegaciones, grabación de la Agencia de Protección de Datos, y correos y sobre devuelto por ##### de escritos de la Junta Arbitral.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al considerar que el objeto de la **reclamación**, según manifiesta la parte reclamante, es el cargo realizado por la empresa reclamada no autorizado a través de tarjeta bancaria de débito, sin haber cedido consentimiento ni por el concepto, ni por el importe, ni por el medio de pago, siendo el órgano competente para resolver la **reclamación** la Agencia Española de Protección de Datos. Para determinar si el cobro realizado por la empresa reclamada como consecuencia de la cancelación de la reserva es o no correcto de acuerdo con la normativa de consumo y las condiciones de la reserva, y en consecuencia si procede o no su reembolso a la parte reclamante, constituye una cuestión previa indispensable para la solución del conflicto conocer la resolución firme de la Agencia de Protección de Datos, y en este sentido la empresa reclamada ha aportado una grabación de una conversación telefónica de consulta e información con el citado órgano.

Queda expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.