



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00785.7/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 29 de septiembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Se inicia la relación en Mayo con una membresía que incluye acceso a las instalaciones (19,99€) y de clases colectivas (5€). En septiembre, como confirma su trabajadora por correo (ver adjuntos), las clases colectivas se dan de baja. A pesar de esto, en las 4 cuotas siguientes se sigue cobrando este servicio ya cancelado. Además el 17 de Noviembre detecto un doble cobro y lo reclamo junto con los cobros de clases colectivas que me siguen pasando, una trabajadora me da la razón y asegura haber corregido el error y añadido un saldo a la cuenta de 20€ por las 4 cuotas que me debían y que a partir de ese momento se cobraría la cantidad correcta (19,99€). En diciembre pasan un cargo de 29,99 que sigue sin corresponder al correcto. Se intenta contactar de nuevo en varias ocasiones, acudiendo incluso a uno de los gimnasios y por email, como me indicaron el día que me personé en dicho gimnasio. Después de más de una semana no se obtiene respuesta ni solución y además no se ha hecho uso del servicio durante los dos últimos meses debido a la situación irregular que hemos arrastrado durante los últimos 4 meses. Se adjuntan pruebas de lo expuesto. Se solicita la devolución de los 20€ cobrados indebidamente en concepto de clases colectivas, la mensualidad del último mes (19,99€) y la resolución inmediata del contrato por incumplimiento del mismo con la realización de cargos indebidos reiterados que no coinciden con la membresía contratada.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta expresamente someter la reclamación al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula las siguientes alegaciones:

Les informamos de que la socia nos comunicó el 17-11-2022 que había dado de baja el servicio de clases presenciales a través de su app, citando textualmente "no es mi problema si vuestra app no lo refleja pero el instructor lo ha visto con sus propios ojos". Efectivamente, dicha baja de este servicio no fue confirmada ni a través de la app ni a través de un correo electrónico. A pesar de la ausencia de confirmación, el día 6-12-2022 accedimos a satisfacer la reclamación de la socia y le comunicamos que habíamos asignado un saldo positivo de 20€ en su ficha, por lo que dicha cantidad cubriría un ciclo de cobro completo, en este caso, por el período 13-12-2022 / 09-01-2023.

Actualmente la socia tiene un pago pendiente por las cuota asociadas a los períodos siguientes, cuyo monto asciende a 59,96€:

- 10-01-2023/06-02-2023
- 07-02-2023/06-03-2023
- 07-03-2023/03-04-2023



Comunidad de Madrid

Finalmente, confirmamos que la suscripción de la socia terminará el próximo 27/06/2023, de acuerdo a lo firmado el 17-5-2022 en su contrato con [REDACTED], que adjuntamos como prueba.

La **parte reclamante** contesta por escrito alegando que:

La empresa expone que no fueron conscientes de que el servicio estaba siendo cobrado incorrectamente a fecha de 17/11/2022, lo que es manifiestamente falso:

PRIMERA: La aplicación móvil, propiedad de la empresa y servicio ofertado por la misma, tenía desmarcada la opción de clases colectivas desde el 16/7/2022 (tal como confirma la empleada [REDACTED] en el email aportado) ergo estaban informados. Si la app tiene problemas internos y no actualizó ciertos sistemas de la empresa es responsabilidad total de la empresa y nunca del usuario de la app (aun así, [REDACTED] sí pudo acceder a ese dato).

SEGUNDA: Si el gimnasio al que asistía, el departamento de contabilidad, el departamento de atención al cliente, y el que lleva el sistema de la aplicación móvil no tienen cruce de datos no es responsabilidad del cliente, y por supuesto, que la notificación no se propague de manera interna tampoco lo es.

TERCERA: El cliente ha intentado contactar de diversas maneras con la empresa previas a dicha fecha para solucionar el problema que había generado la empresa. Cuando la empresa realiza un doble cobro (erróneo y reconocido por la empleada [REDACTED]) en un solo mes es cuando el cliente se ve forzado a utilizar exclusivamente el sistema de correo y cuando se notifica por ese medio. En dicho sistema, la empresa responde con mensajes automáticos que indican cosas que nada tienen que ver con lo preguntado, o donde la empresa tarda días o hasta semanas en responder, impidiendo una comunicación fluida. Dado que no se da ninguna prioridad a dar soluciones rápidas (especialmente con temas económicos) se presupone mala fe en las actuaciones.

CONCLUYE:

En cuanto a lo expuesto por la empresa,

En el mensaje “no es mi problema si vuestra app no lo refleja, pero el instructor lo ha visto con sus propios ojos”, en ese mensaje “textual” convenientemente recortado, con “vuestra app” el cliente se refiere a la aplicación interna, lo que comúnmente se conoce como CRM, y no a la aplicación móvil. El instructor vio la app del móvil, y puesto que es en esta donde se supone que el cliente debe hacer los cambios, no es culpa del cliente que el CRM por un error interno no los reflejase (o eso se dice, porque el mensaje de [REDACTED] sí refleja que el CRM lo registro apropiadamente en su momento).

La empresa manifiesta haber devuelto 20 € a fecha de 6/12/2022 lo que es falso, ese dinero se anota por la empleada [REDACTED] como saldo para el mes de enero, sin embargo, en enero intentan cobrar 19,99€ de nuevo (primer cobro en meses cuya cantidad estaría correcta, aunque según el caso debió de ser 0). Además, no es a fecha de 6/12/2022, sino a fecha 1/3/2023, cuando han notificado con un mensaje del empleado [REDACTED] que se descontaba de la supuesta deuda (nótese que la contestación a consumo realizada por la empresa fue firmada con fecha 27/2/2023 siendo PREVIA a la notificación de dicha corrección, de nuevo actuando de nuevo con mala fe).



Comunidad de Madrid

El incumplimiento de contrato es fehaciente por cobros indebidos y bloqueo de los accesos, ya que el cliente no solo no ha podido asistir a los emplazamientos por haber sido notificado como deudor por parte de la empresa cuando esta tenía en posesión a fecha de 17/11/2022 más dinero del cliente del que correspondía a una mensualidad real, recordando que cuando dijeron haberlo solucionado, en la siguiente mensualidad llegó un cobro aún mayor.

En posesión de dinero del cliente y con esta reclamación abierta, la empresa sigue mandando avisos de deuda, incrementando el supuesto adeudo cada mes como si se hubiera podido hacer uso de sus servicios e intentando hacer cobros del monto. Dado que el contrato fue abiertamente roto y reconocido por la empresa, todo mes no disfrutado posterior a dichas acciones no deberían ser susceptibles de sustentar permanencia alguna.

La situación generada por la empresa está provocando en el cliente malestar diario ya que tiene que estar constantemente pendiente de los mensajes amenazantes y los intentos de cobro. Por tanto, lo que se pide, además de del dinero del cliente que la empresa tiene en su poder (20 €) y la invalidación del contrato y su permanencia, es una indemnización por daños y perjuicios que estime el organismo de arbitraje.

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 **empresa reclamada** aporta copia del contrato, de las condiciones contractuales y escrito de alegaciones, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que informa que:

El socio contaba y cuenta con toda la información disponible sobre los requisitos para solicitar una baja anticipada ya que su contrato tiene permanencia de un año, así como, el proceso en la agencia de recobro al contar con una deuda.

El contrato tenía oferta de seis semanas de regalo por un compromiso mínimo 12 meses pagados + 13 ciclos de domiciliación de 28 días = 1 año natural; y un tiempo mínimo de permanencia hasta el 27/06/2023. Este contrato, así como nuestras Condiciones Generales, fueron revisadas por la central de Consumo de Madrid; al igual que la publicidad realizada al respecto.

La **parte reclamante** contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que pide la devolución de los cinco cobros de cinco euros, que hacen un total de veinticinco euros indebidos, reconocidos por la empleada [REDACTED] el 6 de diciembre de 2022, y que se haga efectiva la finalización del contrato a fecha dicho correo por incumplimiento del mismo por parte de la empresa. En dicho correo la empleada afirma que va a descontarlos de las siguientes 2 cuotas, acción que no se llevó a cabo hasta varios meses después, ya con la reclamación abierta, descontándolo de la supuesta deuda y con los servicios bloqueados desde diciembre de 2022, por lo que nunca pudo disfrutar de los servicios contratados ni en ese mes, ni en los subsiguientes por bloqueo de la tarjeta de entrada. Asimismo se pide una mensualidad por cada mes restante de dicho contrato en concepto de daños y perjuicios por incumplimiento del contrato, amenazas y coacciones en las pruebas presentadas.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia por la demora de la cancelación de la opción extra "clases colectivas" por importe de 5 € y los consiguientes cobros indebidos, así como la deficiente gestión de la incidencia que llevó al bloqueo de la tarjeta impidiendo a la reclamante el acceso a las instalaciones, no habiendo acreditado la empresa reclamada que la solicitud de cancelación no se hubiera realizado según lo dispuesto en el artículo 4.b y artículo 9.b de las condiciones generales, ni ha justificado la razón por la que no fue confirmada.

En consecuencia, se resuelve el contrato, y la empresa reclamada debe anular la deuda pendiente de pago correspondiente a los meses en los que no se hizo uso de los servicios contratados, y abonar a la reclamante la cantidad de 20 € por los meses indebidamente cobrados de la opción extra, no habiendo acreditado la parte reclamante que se le hubieran cobrado 5 veces, habiendo manifestado desde el inicio de la reclamación que solicitó la baja en el mes de septiembre, sin determinar la fecha exacta, reclamando cuatro cobros de 5 € cada uno, y estableciendo las condiciones contractuales un plazo de preaviso de 4 semanas.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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.

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