



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08824.5/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 23 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: que el pasado 9 de septiembre de 2021, contraté a este despacho de abogados [REDACTED] y me entreviste con la letrada para que me tramitaran en [REDACTED] el registro, legalización y apostillamiento de mi acta de divorcio ya que tenía cita en el Registro Principal de Madrid para introducir los documentos de matrimonio el día 20 de diciembre de 2021 (anexo captura del mensaje que recibí del registro) le pregunté que si era posible obtenerlos en 3 meses a lo que ella me respondió que cancelando el servicio VIP, en 2 meses lo tendría, para ello se me solicitó en efectivo un adelanto del 60% del monto total un abono de 450 euros, y hasta el momento ni me ha hecho la gestión ni me ha devuelto mi documento original para yo tramitarlo por otra vía. No me responden y cuando fui me atendieron en el pasillo, sigo sin recibir respuesta de su parte. Solicita que me devuelva mi documento para poder tramitar por otra vía la legalización y nueva postilla del mismo y me devuelva mi dinero. Pero principalmente mi documento.

La parte reclamante añade que aporta documentos donde queda evidenciado que los archivos que se adjuntaron para la alegación de Documentos el criollito es solo el acta de divorcio original de 2016 que fue entregada a 1 año y todas las inconsistencias presentadas en su relato, donde emiten una factura la cual pretenden que pague por las gestiones inherentes a mi solicitud, pero me notifican que no tienen el documento objeto de los gastos, porque según sus palabras, en el momento que solicité el arbitraje es decir 1 año después ellos paralizaron los procedimientos.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que no comprenden la solicitud del reclamante ya que han realizado el trabajo y aún más de lo contratado en los tipos y condiciones que nos permitía la república [REDACTED] de [REDACTED], llegando a este punto ante esta solicitud proceden a la devolución del documento original (Sentencia de divorcio) y anexan factura de los gastos generados en la tramitación del mismo por un importe de 945.60 euros de los cuales la reclamante abonó a la orden de Gestión Nº [REDACTED], 450 euros quedado a su favor la cantidad de 495 euros los cuales solicitan sean abonados en la cuenta facilitada. Requieren el abono del importe y procedan a la devolución del documento.

La parte reclamante manifiesta que a continuación, expongo los motivos por los cuales No Estoy de acuerdo con las alegaciones que hace la empresa contra quien reclamo: Durante todo este año que llevo intentando buscar alguna respuesta al status de mi gestión no se me ha informado los trámites que ellos dicen haber realizado, por supuesto tampoco me han pedido autorización para pagos que no estaban contemplados en la orden Nº EXP [REDACTED] la cual ha sido el único documento que he firmado con ellos. Como bien reseñan en su alegación el día 07/03/22, 6 meses después de firmar la orden de gestión me informan que tienen acta de divorcio sin registro, pero nunca me informan que los trámites para continuar generan un coste adicional. Dicho esto ellos: Pretenden sin tener el documento final tramitado, ya que a pesar de no estar de acuerdo con la manera, y para darle finiquito al tema me comuniqué con ellos y les dije que pasaría retirando el documento, que si me están facturando una serie de gastos asumí que estaba listo... Pues NO, el documento que tienen es el mismo del 2016 igual a como se los entregue. Ellos dicen que pagaron unas tasas y me imagino que al menos tendrán los soportes de que iniciaron los trámites, es decir cuando se introduce un documento, el organismo competente te firma y sella un acuse de recibo (adjunto modelo) Que en este caso tampoco aportaron como evidencia. Dicen que debo pagar envío a Venezuela según valija [REDACTED] del 13/10/2021 cuyo peso fue 2 kilos. Y la copia de mi documento pesa 42 gr (anexo foto) Solicitud de registro. Esto ya estaba contemplado en la orden de gestión EXP [REDACTED]. Del 06/09/21 Solicitud de nueva sentencia de divorcio en el [REDACTED] (Este gasto adicional no se me consultó, pero tampoco se aportan pruebas de haber realizado esta gestión). Trámite de acta de matrimonio legalizada en [REDACTED]. La legalización del documento estaba contemplada en la orden de gestión EXP. [REDACTED] del 06/09/21. Búsqueda de sentencia original en el estado [REDACTED]. No se aportan pruebas de la realización de este trámite. Y no entiendo si ya habían solicitado una nueva, para que pidan la vieja, si el objeto de esta intermediación era que me dieran el documento por el cual había pagado. Envío de documento [REDACTED] desde [REDACTED] a [REDACTED] 05/09/2022 cuyo peso es de 30 gr. Entonces se debieron quedar folios por el camino, ya que como muestro la copia de mi documento original pesa 42 gr.

La parte reclamante añade que en vista de la respuesta de mi reclamación a [REDACTED] de quererme cobrar 945,6 euros adicionales de lo pactado solo por devolverme mi documento tal cual como se lo entregue, sin realizar los trámites por los cuales pagué y en mi preocupación por no saber qué hacer. Contrate un abogado en [REDACTED] para que pidiera copia de este documento me lo registrara y legalizara sus honorarios fueron 160 dólares, el 13 de enero 2023 y para el día 20 me envió el soporte de dicha copia, y me informó que para poderla legalizar necesita un poder de mi parte, una vez que inicie el proceso tarda entre 20 y 30 días. Con esto queda más que comprobado que [REDACTED] jamás realizó los trámites puesto que nunca me solicitó un poder. Me niego rotundamente a pagar por que tuvieran mi documento en un cajón y exijo que se me devuelva mi dinero. Adjunto carta del abogado en [REDACTED] que actualmente lleva mi caso y en menos de 1 mes ya me ha tramitado el documento y que está esperando por mi apoderado para continuar con la legalización ya que sin la presencia de este es imposible continuar con el proceso, por lo que queda evidenciado que [REDACTED] nunca realizó la gestión por la que les pagué.



Comunidad de Madrid

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 y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que queda acreditado que los servicios contratados con el despacho [REDACTED] no se han perfeccionado por causas no imputables a la reclamante, por lo que se acuerda se proceda por la reclamada a **la devolución de las cantidades entregadas por la reclamante, 450 euros**, sin que proceda el abono de ninguna otra cantidad a favor de la empresa reclamada. Añadir que, a mayor abundamiento, la reclamante tuvo que contratar los servicios de un despacho en [REDACTED] cuyo coste fue sufragado por la reclamante en la cantidad de 160 dólares.

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

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.

Asimismo y 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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 23 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]