



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09863.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de abril de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que en octubre de 2021, alquiló una motocicleta por minutos y fue denunciada por el Ayuntamiento de [REDACTED] por aparcar mal. En enero de 2022 recibe en su cuenta bancaria un cargo de 30,25 € pensando que era el pago de la multa, pero al contactar con la empresa reclamada le indican que se corresponde con la gestión por identificación del conductor. Su sorpresa llega cuando en julio le llega la carta de apremio del Ayuntamiento, sin haber recibido previamente la carta de pago en periodo voluntario con el correspondiente descuento. Ha reclamado a la empresa y no recibe respuesta, y si no han realizado correctamente la identificación del conductor, solicita que le devuelvan los 30,25 € que le han cobrado por un mal servicio, además de los 30 € que ha tenido que pagar de más, por no haberle identificado a tiempo, y haberle llegado la multa en periodo ejecutivo con apremio. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La **empresa reclamada** aporta escrito de alegaciones, concluyendo que:

*I Desde esta Mercantil, identificamos en tiempo y forma la identidad de la usuaria ante la Administración ya que no es posible hacerlo habiendo pasado los 20 días naturales contados a partir del día de la recepción de la denuncia.*

*II El cargo de 30.25 € está justificado según los Términos y Condiciones aceptados por la usuaria, ya que efectivamente se ha realizado la gestión de identificación de la misma ante la administración.*

*III En cuanto al importe del cobro realizado corresponde a lo estipulado dentro de los "Términos y condiciones generales de las tarifas" que son aceptados por el usuario al crear una cuenta en la APP [REDACTED].*

*IV La Mercantil no es responsable las comunicaciones entre la administración y los ciudadanos y los posibles retrasos o incidencias que se produzcan en las mismas.*



## Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** contesta por escrito adjuntado documentación entre la que se encuentra la respuesta y la documentación que recibió del Ayuntamiento de [REDACTED] que incluye Documento de Identificación ante el Ayuntamiento de [REDACTED] y el Certificado de imposibilidad de entrega. Reitera que la empresa reclamada no le identificó correctamente, por lo que además de los 30 € del apremio, solicita también la devolución de los 30,25 € por identificarle erróneamente. Reclama 60,25 €.

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 reclamante** aporta escrito reiterando su documentación, y aporta certificado de titularidad de su cuenta bancaria.

La **parte reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y concluye que:

a) *Se le ha dado respuesta a sus requerimientos, dándole contestación tanto por el Servicio de Atención al Cliente, como por el resto de departamentos.*

b) *El hecho que causa la reclamación es una multa derivada de un hecho sancionado por el Ayuntamiento de [REDACTED] y que la usuaria asume como propio y que no se ha cuestionado en ningún momento.*

c) *Se le ha facilitado toda la información disponible por [REDACTED]*

d) *El procedimiento administrativo sancionador tiene su procedimiento, según el cual existe un único momento para identificar al usuario, una vez prescrito dicho plazo la sanción se gira contra la entidad titular del vehículo; es decir que una notificación fuera de plazo, que es lo que la señora [REDACTED] sugiere, no produce que al interesado identificado se le notifique la sanción con apremio; sino que la misma se giraría contra [REDACTED] como titular del vehículo; por lo tanto, el hecho del apremio se deriva del acto de notificación del Ayuntamiento de [REDACTED] a la usuaria, siendo que [REDACTED] es ajena totalmente a dicho acto.*

e) *La Señora [REDACTED] exige el importe que teóricamente ha "tenido que pagar de más por no haberme identificado a tiempo y haberme llegado la multa en periodo ejecutivo con el apremio"; como hemos indicado la capacidad de identificar no es posible más que en la notificación de inicio del expediente, o se identifica o no se identifica, pero no cabe la identificación fuera de plazo; por lo que en caso de considerar que hay una notificación defectuosa causante de la vía de apremio debería realizar dicha reclamación contra el Ayuntamiento de [REDACTED], y los recursos que en derecho procedan contra el referido procedimiento de apremio.*

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar, que la causa de la incidencia no es la fecha en la que la empresa reclamada identificó ante el Ayuntamiento de [REDACTED] a la conductora de la motocicleta denunciada, sino el domicilio de la conductora que informó, avenida de [REDACTED] en el término municipal de [REDACTED], siendo el resultado del intento de la notificación practicada



## Comunidad de Madrid

por el Servicio de [REDACTED] “desconocida”, y no habiendo aportado al expediente la empresa reclamada el elemento esencial para probar que dicha información fue correcta conforme con el formulario con los datos personales que aportó en su día la reclamante para registrarse en la aplicación y la documentación que adjuntó (copia del DNI y del carnet de conducir) . En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante los 30,25 € cobrados por la gestión de la indentificación ante el Ayuntamiento al no haber acreditado la correcta información del domicilio de la conductora, y abonarle los 30 € reclamados por los perjuicios económicos ocasionados, acreditados en el expediente.

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.

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.

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