



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13076.5/2022

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



En Madrid, a 06 de junio 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone:

"He sido cliente de [Redacted] ([Redacted]) de septiembre de 2021 a septiembre de 2022, 13 meses de aportación de cuota (4158,57 € en total), de acuerdo con el plan inicial que acepté en su momento. Al mes de iniciar el programa avisé por correo electrónico del 29 de noviembre de 2021, que ya había resuelto una de las deudas por mi cuenta (concretamente [Redacted] de 4224,04€) y que esperaba la adaptación del plan a la nueva situación. Nunca me llegó respuesta. En este pasado mes de septiembre, cuando me interesé por la situación de mis deudas me enteré de que no se han modificado en absoluto y al pedir mi retirada del programa, además me enteré de que [Redacted] está contabilizando la deuda inicial (sin descontar la deuda ya pagada) para cobrarme la comisión pertinente. Para más escarnio, el pasado día 31 de octubre fui a recoger la notificación de monitorio judicial procedente de [Redacted], de dos deudas que gestionaba [Redacted] y al ponerme en contacto con [Redacted], me dicen que nunca han recibido ni una sola comunicación por parte de [Redacted] en todo este tiempo. Incluso al principio yo he reenviado a [Redacted], correos de [Redacted] con ofertas de quitas del 30 % que no se han aprovechado y que ahora tengo que afrontar al 100%. Por tanto, me considero muy perjudicado por el servicio prestado por esta empresa, que no solo ha sido completamente nulo en resultados, sino perjudicial, puesto que me encuentro inmerso en un proceso judicial consecuencia de la inoperancia de [Redacted] y además ha sido un servicio tremendamente oneroso en costes (38% de mi aportación).

Por tanto, solicito la devolución de la comisión cobrada (1590,43€) puesto que no han cumplido con ninguna de sus obligaciones o al menos de una importante parte de ella."

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito con el relato cronológico de los hechos, y formula alegaciones concluyendo que *"se muestra muy sorprendida de la reclamación interpuesta, debido a que tras varias conversaciones con el reclamante, tanto Don [REDACTED] como la Sociedad llegaron a un acuerdo que se materializó en la firma de carta de baja por parte del reclamante y el envío de su ahorro por parte de la Sociedad, llegando ambas partes a un acuerdo amistoso, tal y como se muestra en la última conversación entre ambas partes."*

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando *"que a pesar de la respuesta que me han dado, me han estado cobrando una comisión durante 10 meses por una deuda que ya estaba liquidada por mi cuenta. Y además en la comisión final también me la han cobrado incorrectamente"*. Solicita que le devuelvan las siguientes cantidades:

$4224,04 \times 0,005 \times 10 \text{ meses} = 211,2 \text{ €}$
 $4224,04 \times 0,01 = 42,24 \text{ €}$
 $(211,2 + 42,24) \times 0,21 = 53,22 \text{ € de IVA}$
Total: 306,66 €.

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 reclamantes** aporta escrito formulando alegaciones que fueron trasladadas a la parte reclamante. Solicita en su escrito *"la devolución, no ya solo de la comisión cobrada incorrectamente (255,55€), sino de gran parte de la comisión cobrada sin hacer nada durante un año, generándome un problema judicial (que tuve que parar con menos margen de negociación) y aumentando con la comisión cobrada mis deudas (que tienen origen en una estafa de [REDACTED] por internet, no en un abuso de mi capacidad de gasto)"*.

La **parte reclamada** no aporta escrito de alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha justificado con la documentación aportada que hubiera prestado el servicio objeto de la contratación, y no habiendo ajustado el importe mensual de la comisión, tras el pago de parte de las deudas por el reclamante. En consecuencia, **la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante 1.590,43 €.**

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 06 de junio de 2023

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES/

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

