



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13981.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 21 de mayo de 2024 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

El día 29 de junio de 2023, firmé un contrato de arrendamiento con la Inmobiliaria [REDACTED] delegando en ellos la responsabilidad de recoger las firmas de los inquilinos y avalistas, de recibir la fianza y entregar las llaves de la vivienda. Durante la firma, uno de los inquilinos, [REDACTED] no disponía de su Documento Nacional de Identidad (DNI) español debido a su reciente llegada desde Argentina. En vista de esta situación y con la intención de evitar que se quedará sin vivienda junto con sus dos hijos, autoricé temporalmente el acceso de los inquilinos a la vivienda. No obstante, se acordó que el día 31 de julio me entregaría su DNI, así como el contrato de trabajo para verificar su solvencia económica. Además, me proporcionaron una promesa de contrato emitida por la Escuela Europea y documentación de los avalistas.

Hasta la fecha actual, 5 de octubre de 2023, la Inmobiliaria no ha entregado la documentación acordada, entregándome tan solo un contrato de alquiler firmado por avalistas e inquilinos pero donde no figura el número de DNI / NIE de ambos inquilinos, habiendo tan solo un número de pasaporte extranjero.

Además, la Inmobiliaria [REDACTED] procedió a contratar un seguro de impago de alquiler sin obtener mi autorización previa y facilitó mis datos bancarios a la compañía de seguros, lo que vulnera la Ley de Protección de Datos.

Pretensiones del solicitante: Que la Inmobiliaria [REDACTED] entregue la documentación acordada: copia del DNI, contrato de trabajo como justificante de aval económicos de los inquilinos y contrato de alquiler con los datos de los inquilinos completos. La eliminación de todos mis datos de la compañía de seguros, ya que no autoricé la contratación del seguro sin mi consentimiento. La entrega del contrato de alquiler actualizado con las firmas y documentos correspondientes.

Documentación: Contrato de alquiler sin DNI/NIE de los inquilinos

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



Comunidad de Madrid

Primera.- Con relación a la firma del contrato de arrendamiento.-

El contrato de arrendamiento se firma por [REDACTED] y [REDACTED] y sus avalistas [REDACTED] y [REDACTED] a través de la inmobiliaria con el visto bueno y autorización previa de la arrendadora en relación al alquiler de la vivienda sita en Las Rozas de Madrid (Madrid) [REDACTED] en su calidad de arrendatarios y la reclamante como arrendadora.

El citado contrato, cuya copia se adjunta al presente documento, se firmó por todas las partes, modificando posteriormente, tras entregar por la parte arrendataria sus Documentos Nacionales de Identidad (DNI) y Número de Identificación Fiscal (NIE) exclusivamente la hoja de los comparecientes los números de documentos de identidad de cada uno de ellos, como se acordó entre todas las partes.

A la firma del contrato de arrendamiento se hizo entrega a cada una de las partes uno firmado. En el caso de la parte arrendadora, y por orden y mandato de ésta última, se hizo entrega en el acto de la firma del contrato a su hijo [REDACTED] además del contrato de arrendamiento y la fianza en efectivo, al no comparecer personalmente ni ella ni la asistente de su despacho, tal y como inicialmente acordó la arrendadora.

La parte arrendadora solicitó que los honorarios de intermediación fueran abonados por la parte arrendataria, aceptando ésta última abonarlos en exclusiva estableciendo que las comunicaciones respecto al contrato de arrendamiento se harían por la parte arrendadora a través de la agencia inmobiliaria, y no directamente a la parte arrendataria. Hecho que ha llevado a la agencia inmobiliaria a encontrarse con la situación presente pues la parte arrendadora y pese a que por parte de la agencia y de los arrendatarios han cumplido en todos los términos el contrato y con las peticiones de la parte arrendadora, a una situación de constantes demandas, sin fundamento, pues a pesar de habérsele hecho llegar en más de una ocasión los documentos que demanda en esta conciliación, vuelve nuevamente a solicitarlos, pese a que se encuentran en su poder.

La arrendadora no acepta la condición impuesta por la parte arrendataria de comunicarse directamente con ella sino es a través de un tercero debido a los problemas que plantea, llegando a remitir un burofax en el que solicita que cualquier comunicación se haga a través de Letrado designado por ella. Y tras dicho burofax la agencia recibe la presente reclamación sin fundamento. Como así lo acreditan los correos remitidos entre las partes en los que claramente se recoge que le ha sido remitida la documentación de la parte arrendataria tanto de identidad como financiera.

Segundo.- Entrega de la documentación de identificación de los arrendatarios (ACTUALIZADA) Y AVALISTAS y situación económica de los mismos.-

La agencia inmobiliaria [REDACTED] elegida por la parte arrendadora como intermediaria en el arrendamiento de la vivienda entregó todos los documentos identificativos de la parte arrendataria que fueron plasmados en el contrato de arrendamiento así como los documentos sobre la situación financiera de los mismos. A excepción – como manifestábamos en la alegación primera - del DNI y del NIE de los arrendatarios. Dicha demora no estuvo motivada en ningún caso por la negativa de éstos a entregarla, sino porque estaban en espera de que la policía se los entregase. Inmediatamente que la policía hizo entrega del DNI lo remitió a la inmobiliaria y ésta a la asistente del despacho de la arrendadora, confirmando esta última la recepción del número de identificación. Se adjuntan igualmente los documentos enviados por la parte arrendataria y que fueron enviados igualmente a la parte arrendadora y que obran a su disposición.

Tercero.- En relación a la contratación del seguro de alquiler.



Comunidad de Madrid

Respecto a la póliza de seguro, la parte arrendadora comunica –por correo electrónico- a la agencia inmobiliaria su voluntad de contratar un seguro de alquiler pero que al encontrarse fuera de España no podría firmarlo. La agencia inmobiliaria le informa que, para la firma del contrato de seguro ya no era necesario hacerlo presencialmente basta con aceptar el presupuesto y el condicionado de la póliza. Informada de ello, solicitó que se tramitara con urgencia puesto que quería tener seguridad y protección del contrato de arrendamiento, y así se lo transmitió la agencia a la compañía de seguros [REDACTED] que debía tramitarlo de forma urgente dada la premura que exigía la parte arrendadora. Por lo que nada más recibir la compañía de seguros el DNI de la [REDACTED] procedió a emitir la póliza y contando con la conformidad de la parte arrendadora.

Posteriormente, y tras haber sido contratada dicha póliza (una vez que la parte arrendataria le fue expedido el DNI) la parte arrendadora modifica su voluntad manifestando que la misma, procediendo en ese mismo momento la agencia a comunicar a la compañía de seguros [REDACTED] la voluntad de la parte arrendadora de rescindir dicho contrato.

Respecto, a la eliminación de los datos personales del Seguro [REDACTED] se anexa el correo que envía el seguro con los pasos a seguir por parte de la arrendadora para proceder a la cancelación de sus datos en dicha compañía.

Por lo que, como agencia intermediaria se ha actuado con la diligencia máxima exigible y en cumplimiento de su gestión.

La **parte reclamante** contesta por escrito, incorporando documentación, manifestando:

1. Inexactitud sobre los Honorarios de Intermediación: Contrariamente a lo afirmado, nunca solicité que los honorarios de intermediación fueran abonados por la parte arrendataria. Fue Doña [REDACTED], de la inmobiliaria [REDACTED] quien ofreció sus servicios indicando que los gastos serían cubiertos por el inquilino, como lo demuestra el documento adjunto.
2. Inexactitud sobre la Entrega del Contrato y la Fianza: En su comunicación, afirman que se hizo entrega del contrato y la fianza en efectivo a mi hijo, [REDACTED] lo cual es completamente falso. Mi hijo nunca ha recibido ni dinero ni contrato en mi nombre. Además, nunca se me ha notificado para firmar un contrato actualizado con los datos de DNI, tal como se había acordado. La fianza fue depositada directamente en mi cuenta por [REDACTED] lo que contradice su versión de los hechos y demuestra una vez más la falta de veracidad en sus palabras y, por extensión, la falta de ética profesional, tal como se acredita en las pruebas adjuntas en una imagen a continuación: “..”
3. Comunicaciones y Gestión por Parte de la Inmobiliaria: A pesar de las afirmaciones de que la agencia y los arrendatarios han cumplido con los términos del contrato y mis peticiones, debo enfatizar que esto no ha sido el caso. Las constantes demandas de mi parte se deben a la falta de cumplimiento de los acuerdos iniciales y la entrega incompleta de la documentación por parte de la inmobiliaria, inclusive en la entrega del contrato en fecha de octubre de 2023, donde me fue entregado nuevamente sin datos y firmas de los inquilinos, conforme prueba anexa.
4. Contrato de Arrendamiento Incompleto: El contrato enviado sigue sin incluir la información actualizada del documento de identidad del inquilino, lo cual contradice sus afirmaciones y afecta la validez del contrato. Anexo imagen del contrato incompleto: “...”
5. Documentación Pendiente de los Inquilinos y del Avalista: Sigo esperando el contrato de trabajo de la inquilina, el cual fue requisito a la hora de firmar el contrato de alquiler de la vivienda en cuestión. La inmobiliaria en ningún caso, y solo a medias y gracias a esta mediación, facilitó antes documentación alguna, pues el inquilino lo prohibió taxativamente en el correo que dejo en imagen anexa, habiendo sido requisito indispensable para el alquiler. Este alquiler no se hubiera



Comunidad de Madrid

efectuado de saber que las exigencias que como propietaria tengo derecho a poner no iban a ser cumplidas.

6. Seguro de Impago de Alquiler sin Consentimiento: Expreso mi desacuerdo con la contratación del seguro de impago de alquiler sin mi consentimiento. Anexo comprobación de ser ella quien facilitó datos y de como [REDACTED] se exculpa directamente de ello procediendo a la anulación cuando supieron que en ningún momento estaba conforme con la contratación y menos sin haber firmado ningún contrato ni autorizado que mis datos bancarios se pasaran a terceros:

Solicito la entrega inmediata del contrato de trabajo de la inquilina con datos del documento español, según lo acordado con la inmobiliaria, pues pese a tener avalistas se solicitó como requisito para alquilar mi vivienda; la entrega del contrato de arrendamiento actualizado y completo con todos y cada uno de los datos faltantes; el cese inmediato de la intermediación de la inmobiliaria [REDACTED] en lo referente a mi propiedad, o para cualquier tipo de comunicación, fuera cual fuera la naturaleza de esta.

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 **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Primera.- Con relación a la firma del contrato de arrendamiento.-

El contrato de arrendamiento se firmó por [REDACTED] y [REDACTED] en relación al alquiler de la vivienda sita en Las Rozas de Madrid (Madrid) [REDACTED] en su calidad de arrendatarios y la reclamante como arrendadora.

El citado contrato, cuya copia se adjunta al presente documento, se firmó por todas las partes, modificando exclusivamente, la hoja de los comparecientes recogiendo los documentos de identidad de cada uno de ellos. No hubo ningún otro contrato de arrendamiento firmado por las partes. A la firma del contrato de arrendamiento se hizo entrega a cada una de las partes de uno firmado por la parte arrendadora y otro a la parte arrendataria. Terminando la gestión de dicha intermediación una vez firmado el contrato de arrendamiento.

Segunda.- Gestión de servicios a los inquilinos.-

La parte arrendataria se trasladaban desde su País Natal Argentina hasta España para establecerse y comenzar aquí a residir razón por la que la agencia inmobiliaria [REDACTED] prestó servicios exclusivos a esta parte que motivó la factura de los honorarios de la agencia a los que se mostró conforme el inquilino.

Tercera.- Entrega de la documentación de identificación de los arrendatarios y situación económica de los mismos.-

Como ya dijimos en nuestro escrito anterior la agencia inmobiliaria entregó a la parte arrendadora todos los documentos identificativos de la parte arrendataria que fueron plasmados en el contrato de arrendamiento así como los documentos sobre la situación financiera de los mismos.

Si bien, tuvieron que ser entregados por la inmobiliaria a la parte arrendadora personalmente porque aunque la agencia le comunicó que pasara por la inmobiliaria a conocer a la parte arrendataria, la fianza y el contrato firmado no quiso, y pese a que el día 1 de julio de 2023 pasaron por la casa del hijo para hacerle entrega a él del contrato y la fianza – siempre según la



Comunidad de Madrid

directrices de la parte arrendadora – éste no se encontraba en casa, razón por la que, la inmobiliaria ingresó la fianza a la cuenta de la parte arrendadora que le indicó ésta última, con su conformidad y consentimiento.

Documentos que ya obran aportados en el expediente consistentes en los documentos enviados por la parte arrendataria y que fueron enviados igualmente a la parte arrendadora y que obran a su disposición.

Cuarta y quinta.- Gestión y contrato de arrendamiento.-

Como así consta en el contrato de arrendamiento y ya hemos manifestado tanto en este escrito como en el presentado anteriormente se firmó por [REDACTED] y [REDACTED] en relación al alquiler de la vivienda sita en Las Rozas de Madrid (Madrid) C/ [REDACTED] en su calidad de arrendatarios y la reclamante como arrendadora.

El citado contrato, cuya copia se adjunta al presente documento, se firmó por todas las partes, modificando exclusivamente, la hoja de los comparecientes recogiendo los documentos de identidad de cada uno de ellos.

La agencia ha puesto toda la diligencia debida en la formalización de la contratación del arrendamiento de alquiler con la elección de un inquilino que prestó todas las garantías solicitadas por la propiedad y cumplir fielmente con las obligaciones de su contrato abonando mensualmente todas las rentas de alquiler.

Sexta.- En relación a la contratación del seguro de alquiler.-

La parte arrendadora remite a la agencia inmobiliaria por correo electrónico la conformidad a la contratación del seguro del alquiler, una vez recibida dicha conformidad la agencia traslada dicha comunicación al Seguro para proceder a la contratación de la póliza.

Posteriormente, y tras haber sido contratada dicha póliza la parte arrendadora modifica su voluntad manifestando que la misma no había sido informada respecto a la contratación de dicha póliza., si bien, y tal y como consta en los correos (que se adjuntan al presente documento) se acredita la voluntad de la misma de querer proceder a la contratación de dicha póliza actuando la inmobiliaria de acuerdo al mandato dado por la misma.

Y, que la Agencia de Protección de Datos ha resuelto favorablemente a favor de la agencia puesto que la misma puso toda la diligencia debida en la formalización de la contratación del arrendamiento de alquiler con la elección de un inquilino que prestó todas las garantías solicitadas por la propiedad y cumplir fielmente con las obligaciones de su contrato abonando mensualmente todas las rentas de alquiler; como así hemos alegado anteriormente.

Por lo que, como agencia intermediaria se ha actuado con la diligencia máxima exigible y en cumplimiento de su gestión.

Séptima.- Extinción de la relación entre la propiedad e inquilino.-

El arrendatario debido a las formas utilizadas por la parte arrendadora –iniciadora de este expediente – tuvo que solicitar la intermediación de una letrada para que cesara con su actitud – se acompaña copia del burofax remitido – y habiendo cumplido el año del contrato se ha comunicado por burofax su voluntad de no continuar adelante con el contrato – se acompaña burofax remitido comunicando la extinción del contrato – por lo que el próximo 30/06/2024 quedará resuelto habiendo acordado las partes día y hora para la entrega de la posesión del inmueble.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando: A los días posteriores que he realizado la reclamación he recibido la documentación requerida, y ya tengo trato directamente con los inquilinos que era lo que quería, por lo tanto de mi parte ya no tengo nada más que alegar y ningún tipo de relación con la inmobiliaria [REDACTED]

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 no constar en la celebración de la audiencia ninguna pretensión formulada por las partes según se desprende del último escrito de alegaciones presentado por cada una de las partes.

Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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

Madrid, 21 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

[REDACTED]