



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00909.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de fecha 11/01/2025:

“El día 9/01/2025 a las 20:24 hs. solicito servicio de transporte para mi hijo. Al haber demora en la asignación de conductor solicito cancelación del viaje para buscar con otra compañía de transporte con la cual se realiza el viaje. [REDACTED] aplica un retención bancaria con anterioridad a la asignación de conductor. Pasadas mas de dos horas [REDACTED] realiza un cargo de 6,20€ que sustituirá a la retención por viaje. Puesto en contacto con ellos en tres ocasiones, aseguran que la asignación se produjo en el primer minuto y que estando asignado conductor lleva penalización. Estas afirmaciones son falsas lo cual puedo demostrar, además de que no se sostiene que anule un viaje para un niño de 13 años de noche en la vía pública después de una espera”

Solicitud: “Exijo la devolución del importe de 6,20€ cargado como penalización por un viaje cancelado antes de asignación de conductor. Asimismo solicito se revise si procede la realización de retenciones en cuenta bancaria previas a la asignación de un vehículo para la prestación del servicio”.

La parte reclamante aporta una captura de pantalla del dialogo por Whatsapp con identificación de fecha y hora y las comunicaciones referentes al asunto mantenidas con [REDACTED], así como el justificante del cargo de 6,20 € que le realizó la parte reclamada.

A la parte reclamada se dio traslado de la solicitud de arbitraje y fue invitada a proponer una solución consensuada que pusiera fin al conflicto, compareciendo por escrito de fecha 12/03/2025 manifestando que:

“... revisando en detalle el caso, considera que no existe responsabilidad imputable a [REDACTED] por los motivos que se exponen a continuación: El Reclamante en fecha 9 de enero de 2025 solicitó un trayecto a través de la Aplicación. Según nuestros registros, el trayecto fue solicitado el día 9 de enero de 2025 a las 20:24 hrs y fue cancelado por el Reclamante a las 20:30 hrs, es decir, 6 minutos después de la solicitud del trayecto.(...) Asimismo, el Reclamante unos segundos antes de cancelar el trayecto, esto es, a las 20:30:14 hrs mantuvo una conversación con el conductor por la que le indicaba las paradas que había que realizar (...) Debemos hacer hincapié, en que en la página web

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de Cabify, constan establecidas las tarifas que son de aplicación en cada momento, y que se encuentran disponibles para todos los usuarios [REDACTED]. En dicho apartado, se puede observar cómo el Reclamante disponía de un plazo de 3 minutos para cancelar el trayecto solicitado sin ningún tipo de coste. Sin embargo, la cancelación se realizó a los 6 minutos de haber realizado la solicitud, motivo por el cual el cobro realizado por [REDACTED] resulta procedente. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, en fecha 10 de enero de 2025, [REDACTED] tomó la decisión empresarial, de abonar en forma de saldo al Reclamante el importe de 5,00€, y en este sentido se le comunicó al Reclamante”.

La parte reclamante presenta escrito de 13/04/2025 en el que manifiesta que:

“Las alegaciones presentadas por [REDACTED] son falsas. La cancelación del viaje se realiza por la demora. [REDACTED] alega que había conductor asignado, lo cual no tiene sentido que después de la espera se cancele cuando ya hay conductor. Para afianzar esa falsedad que justificaría el cobro [REDACTED] afirma que ha habido un diálogo con el conductor y yo. Otra falsedad, además demostrable porque se transcribe como diálogo especificando por mi parte las paradas a efectuar es algo que se establece obligatoriamente antes en la app para establecer el precio y antes de la búsqueda de conductor. Creo que debería advertirse a [REDACTED] de la presentación de este tipo de pruebas evidentemente falsas. Solicitud: El reintegro íntegro del viaje no realizado. No existe ninguna devolución de 5€, que obviamente no aceptaría. Mis pagos se realizan por PayPal y no tengo ningún abono, ni ningún otro tipo de movimiento desde el día 9 de enero de 2025 cuando se produce este cargo indebido. [REDACTED] debería aportar pruebas de este abono”.

La parte reclamada presenta escrito de 09/05/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 16/06/2025, en el que, si bien se reitera en sus manifestaciones anteriores, manifiesta que:

“Sin perjuicio de lo anteriormente indicado y sin que ello implique, en modo alguno, la asunción de responsabilidad por parte de [REDACTED] respecto a los hechos expuestos se **ha adoptado la decisión empresarial de proceder al reembolso del importe solicitado por el Reclamante, ascendente a un total de 6,20 €**. Dicho reembolso se efectuará, bien a través del medio de pago utilizado para abonar el trayecto, o bien mediante transferencia bancaria a la cuenta que el Reclamante tenga a bien facilitarnos”.

La parte reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 19/06/2025, en el que **acepta la propuesta de solución de la parte reclamada**, facilitando el número de cuenta para que la parte reclamada proceda al abono del importe reclamado.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 24/06/2025 manifestando que el número de cuenta bancaria facilitado es incorrecto, solicitando que se proporcione el número correcto.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta escrito de fecha 27/06/2025 comunicando el número de cuenta bancaria correcto.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**,

Ante las manifestaciones de las partes y la documentación aportada al expediente, se acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes en los términos antes expuestos, dando por terminadas las actuaciones arbitrales con respecto a los puntos acordados.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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