



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11157.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de febrero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 06/08/2024, a las 09:48:20, contraté un servicio de transporte a través de la aplicación de [REDACTED]. El conductor asignado inicialmente me contactó para informarme que tuvo un inconveniente y, por lo tanto, tuvo que cancelar el viaje. Tras esta cancelación, cerré la aplicación de [REDACTED].

A continuación, busqué otro medio de transporte para regresar a mi domicilio y no volví a utilizar la aplicación. Sin embargo, la aplicación de [REDACTED] continuó funcionando en segundo plano y, sin mi autorización, asignó automáticamente un segundo conductor. Cuando este segundo conductor llegó al punto de recogida, me contactó telefónicamente y me solicitó que cancelara el viaje desde la aplicación. Dado que ya no estaba en el lugar de recogida, procedí a cancelar el viaje como el conductor me pidió.

A pesar de no haber solicitado este segundo servicio, se me cobró un cargo de 6,20€ por la cancelación.

Trato Inadecuado del Personal de Atención al Cliente: Durante mi interacción con el agente de atención al cliente, [REDACTED] expliqué claramente que el segundo servicio fue asignado automáticamente por la aplicación, sin que yo lo solicitara.

El agente reconoció que el segundo viaje se generó sin mi autorización, pero insistió en que "así debe ser" y que el cargo era legítimo.

A pesar de mis explicaciones, el agente no mostró disposición para investigar la situación más a fondo, desestimando los hechos que presenté.

Considero que el trato recibido fue insatisfactorio, ya que se ignoraron los hechos expuestos y se insistió en que la cancelación fue realizada fuera de los términos, cuando el servicio no debió haberse generado bajo mi cuenta.

Solicita :La devolución inmediata del cargo de 6,20€ aplicado indebidamente a mi cuenta. Una revisión del procedimiento seguido por la aplicación en este caso y la garantía de que no volverá a suceder una asignación automática de servicio sin el consentimiento expreso del usuario.

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada mediante escrito de 7 de octubre de 2024, que es trasladado a la otra parte, realiza las siguientes alegaciones:

I. Que D^a. [REDACTED] (en adelante, la "Reclamante") interpuso una reclamación ante Junta Arbitral Regional de Consumo (en adelante, la "Reclamación") cuya pretensión es el reembolso de 6,20 euros derivado de un trayecto solicitado a través de su cuenta de usuario en la aplicación [REDACTED] (en adelante, la "Aplicación"), titularidad de mi representada.

II. Que le ha sido notificada a mi representada la notificación de solicitud de arbitraje (en adelante, la "Notificación"), en virtud de la cual se pretende resolver el conflicto relativo a la Reclamación formulada por el Reclamante contra [REDACTED]

III. Que mi representada, revisando en detalle el caso, considera que no existe responsabilidad imputable a [REDACTED] por los motivos que se exponen a continuación: La Reclamante en fecha 6 de agosto de 2024 solicitó un trayecto a través de la Aplicación. Según consta en la Reclamación, la Reclamante indicó "El conductor asignado inicialmente me contactó para informarme que tuvo un inconveniente y, por lo tanto, tuvo que cancelar el viaje. Tras esta cancelación, cerré la aplicación de [REDACTED]. Debemos hacer hincapié en que la Reclamante en ningún momento indicó ni su propósito de no continuar con la solicitud ni llegó a cancelar el viaje. Según nuestros registros, al no recibir la cancelación del viaje, la Aplicación asignó un segundo conductor a la Reclamante tan sólo 2 minutos después, esto es, el trayecto fue solicitado a las 09:48:20 hrs, el primer conductor fue asignado a las 09:48:32 hrs y el segundo conductor (en adelante, el "Conductor") fue asignado 09:52:54 hr. Asimismo, a las 09:52:14 hrs el Conductor a través del chat interno de la Aplicación se puso en contacto con la Reclamante indicándole que iba en camino a recogerle. El Conductor efectivamente llegó al destino solicitado por el Reclamante a las 09:55:37 hrs, y tras la espera del conductor y ante la falta de respuesta del Reclamante a los mensajes del chat interno cursados por el conductor al Reclamante informando de que estaba esperándole, el conductor finalizó el trayecto. Debemos hacer hincapié en que en nuestra página web concretamente en el apartado [REDACTED] consta un artículo, donde se especifica que si no se cancela la solicitud de viaje y se deja el Aplicación funcionando en segundo plano, la petición continuará activa.

En consecuencia, debido a la falta de cancelación del Reclamante, [REDACTED] se vio en la obligación de aplicar la tarifa mínima, tal y como consta en el apartado de tarifas de la página web: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

Asimismo, en dicho apartado se puede observar cómo el Reclamante tuvo 4 minutos para poder cancelar el trayecto solicitado sin ningún tipo de coste.

Por todo ello, es evidente que tanto [REDACTED] como el conductor asignado al trayecto objeto de la presente reclamación, han actuado siguiendo las políticas publicadas en la web y aceptadas por todo usuario que se registra en la Aplicación, siendo correcto el importe cobrado a la Reclamante ascendente a 6,20€, pues el conductor efectivamente acudió al punto de origen señalado por la Reclamante para proceder a su recogida.

En consecuencia, SOLICITO a la Junta Arbitral Regional de Consumo, Consejería de Economía, Hacienda y Empleo que, teniendo por presentado, el presente escrito de alegaciones frente a la reclamación recibida, lo tenga en consideración, y, en atención a los motivos que en el mismo se exponen, desestime la pretensión de D^a. [REDACTED]

[REDACTED] contra [REDACTED] acordando la terminación y archivo del presente procedimiento, en caso de que ésta acepte la presente propuesta amistosa de terminación.



Comunidad de Madrid

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 23 de diciembre de 2024 en el que reitera el contenido íntegro de las alegaciones presentadas en octubre de 2024.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 17 de enero de 2025 y realiza las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

1. Falta de veracidad en la alegación de contacto por parte del conductor: En su escrito, [REDACTED] afirma que: "A las 09:52:14 hrs el Conductor a través del chat interno de la Aplicación se puso en contacto con la Reclamante indicándole que iba en camino a recogerle". Sin embargo, esta afirmación es incorrecta. En ningún momento un conductor se comunicó conmigo por el chat interno para informarme que iba de camino. La única comunicación que recibí a través de la aplicación fue de un conductor que me notificó que ya había llegado al destino. Posteriormente, este mismo conductor intentó contactarme vía telefónica.
2. Inexactitud en la gestión del primer viaje cancelado por el conductor: Tal como se detalla en mi reclamación inicial, el conductor asignado al viaje canceló el trayecto de manera unilateral debido a un inconveniente. Ante esta situación, consideré el viaje cancelado y procedí a cerrar la aplicación para buscar un método alternativo de transporte. Es importante señalar que en experiencias previas con [REDACTED] cuando un conductor cancela un viaje, éste se considera finalizado, sin que la aplicación continúe buscando un nuevo conductor. Por lo tanto, no autoricé ni activamente solicité el servicio de un segundo viaje.
3. Ausencia de autorización activa para un segundo trayecto: En su escrito, [REDACTED] argumenta que la aplicación asignó automáticamente un segundo conductor tras la cancelación del primero. No obstante, esto contradice el principio de autorización activa que debe regir este tipo de servicios. Los viajes en la aplicación [REDACTED] están sujetos a fluctuaciones de precios dependiendo de la demanda. No puedo ser considerada responsable de un servicio cuyo coste no autoricé de manera consciente y deliberada. Además, en las capturas de pantalla adjuntas a mi reclamación inicial, el propio empleado de [REDACTED] que atendió mi queja no hace mención alguna de un contacto previo del conductor para notificar que "iba en camino". Esta información, presentada por primera vez en el escrito de alegaciones de [REDACTED] resulta inconsistente y parece destinada a justificar un servicio que no fue solicitado ni aceptado por mi parte.
4. Inexistencia de responsabilidad por parte de la Reclamante: Tal como se detalla en el artículo referido por [REDACTED] la aplicación ofrece un plazo para cancelar viajes sin coste adicional. En este caso, no existió acción por mi parte que validara o activara el segundo trayecto. La responsabilidad de garantizar que un nuevo viaje sea claramente solicitado y aceptado recae únicamente en [REDACTED] no en el usuario que ya había cerrado la aplicación.

Comunidad de Madrid

Por todo lo anterior, reitero mi posición de que el cobro de 6,20 euros realizado por [REDACTED] carece de fundamento, ya que no existió una solicitud activa de mi parte para el servicio. En consecuencia, SOLICITO a la Junta arbitral Regional de Consumo, Consejería de Economía, Hacienda y Empleo: 1. Tener por presentado el presente escrito en respuesta a las alegaciones de [REDACTED] 2. Continuar con la tramitación de mi solicitud de arbitraje con fecha 17 de febrero de 2024, al objeto de resolver el conflicto planteado.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión** de la solicitante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 3,10 euros correspondiente al 50 por ciento del importe total reclamado al entenderse que en el presente conflicto, debe haber una asunción de responsabilidad entre ambas partes, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que *El día 06/08/2024, a las 09:48:20, contrató un servicio de transporte a través de la aplicación de [REDACTED] y que el conductor asignado inicialmente la contactó para informarle que tuvo un inconveniente y, por lo tanto, cancelaba el viaje, sin indicarle que el servicio iba a ser prestado por otro conductor, momento en que la reclamante reconoce que cerró la aplicación.*

La empresa reclamada adjunta remisión a la web con las condiciones Generales del servicio aceptadas por la usuaria en concreto a la política de cancelación y ¿ cómo cancelo un viaje? y en ellas, se señala que:

Para verificar que tu viaje ha sido cancelado, puedes ingresar a tu Perfil en la app. En la sección "Actividad", podrás ver el viaje en estado "Cancelado", junto al precio total. Si el precio figura en 0, significa que no se te ha cobrado ningún cargo. También te llegará el resumen del viaje por mail.

.. Si cierras la aplicación en tu celular o la dejas en segundo plano, la solicitud seguirá activa. Te recomendamos siempre cancelar usando el botón de la app por cualquier motivo,..().

La empresa reclamada manifiesta que a las 09:52:14 hrs de ese día, el conductor a través del chat interno de la Aplicación se puso en contacto con la Reclamante indicándole que iba en camino a recogerle, pero no acredita en envío de ese chat y la reclamante niega la existencia del mismo.

La comunicación entre el primer conductor y la usuaria, tal y como exponen que se produjo, pudo provocar que ésta considerara cancelado totalmente el servicio. Pero ello no justifica el hecho, de que la interesada no revisara con la diligencia debida, siguiendo las recomendaciones de la empresa en sus Condiciones, la cancelación a través de la app y comprobación del estado definitivo.



Comunidad de Madrid

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.