



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14915.8/2024

RECLAMANTE: D./D^a EDUARDO ALONSO FERRER
NIF 47585689T

RECLAMADO : TEAM 4 COLLECTION AND CONSULTING S.L
CIF B85604601

En Madrid, a 27 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] representación de ASOCIACION DE TALLERES DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para solicitar su intervención mediante un procedimiento de arbitraje de consumo con la empresa [REDACTED], la cual actúa en representación de la compañía de alquiler de coches [REDACTED]. Desde hace aproximadamente dos años, he sido objeto de insistentes y amenazantes comunicaciones por parte de la mencionada empresa, reclamándome un supuesto adeudo de 151,09 €. A pesar de haberme puesto en contacto con ellos mediante dos burofaxes, el 8 de abril y el 30 de septiembre de 2022, en el cual les solicité aclaraciones respecto al concepto por el cual se me exige dicho importe, no he recibido respuesta alguna que explique de manera concreta y justificativa esta reclamación. En su lugar, he continuado recibiendo correos electrónicos en los cuales se me insta a realizar el pago bajo la amenaza de ser incluido en un fichero de morosos, lo cual me causa gran preocupación. Para aclarar los hechos, detallo a continuación el contexto del problema: 1. En marzo de 2019 alquilé un vehículo con [REDACTED]. A raíz de unos daños en el vehículo, se procedió al pago de 1.004,04 € a través del seguro vinculado a mi tarjeta de crédito, tal como se documentó y comunicó a la empresa. 3. Posteriormente, [REDACTED] reclamó un importe adicional de 144 € por pérdida de uso y 41,81 € por tasas administrativas, los cuales no fueron cubiertos por el seguro debido a la falta de justificación adecuada por parte de la empresa. 4. La cantidad que actualmente se me reclama de 151,09 € no corresponde con los importes previamente mencionados y, pese a mis repetidas solicitudes de aclaración, no se me ha proporcionado documentación que respalde esta deuda. Ante la falta de respuesta por parte de [REDACTED] y debido a la persistente presión para que realice un pago que considero no justificado, solicito que medien en esta situación a través de un arbitraje de consumo. Mi objetivo es obtener una explicación detallada y documentada sobre la legitimidad del importe reclamado o, en su defecto, que cese esta reclamación infundada. Adjunto a la presente, copias los burofaxes enviados a la empresa y de algunas de las últimas comunicaciones que he recibido por parte de la misma (son cientos los correos que han enviado). Solicita obtener una explicación detallada y documentada sobre la legitimidad del importe reclamado o, en su defecto, que cese esta reclamación infundada.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que, PRIMERO.- la mercantil [REDACTED], (en adelante [REDACTED] es una empresa dedicada a la recuperación de las cantidades adeudadas titularidad de sus clientes, en virtud de los contratos firmados con ellos y actuando siempre en su nombre en el ejercicio de las funciones encomendadas. SEGUNDO. - Que, [REDACTED], no es por tanto titular ni acreedor de la deuda reclamada siendo que su actuación se ha realizado en nombre y representación de su cliente Sixt, mercantil acreedora y frente a la que la reclamante Don [REDACTED] mantiene deuda. TERCERO. – Que revisados nuestros sistemas y consultado el equipo encargado de la gestión, nos confirman que actualmente existe un expediente de daño con número [REDACTED] que tenía como importe inicial 1.052,98€, constando un pago el 17/05/2019 por 901,89€ quedando pendiente 151,09€ de la factura por costes de reparación, constando la documentación acreditativa de la deuda en manos de la entidad acreedora [REDACTED] - Que, sin perjuicio de lo anterior, el expediente a fecha de hoy se encuentra como PARALIZADO. En virtud de lo expuesto, suplicamos que, teniendo por presentado este escrito, se sirva; admitirlo, tener por formuladas las manifestaciones y alegaciones que en él se contienen, dando por cumplido el requerimiento indicado y que, previos los trámites que considere oportunos, se sirva dictar resolución por la que se declare concluido el mencionado requerimiento, dando lugar al archivo y conclusión del expediente.

La parte reclamante manifiesta que, me dirijo a ustedes en relación con el expediente de arbitraje de consumo iniciado a solicitud de [REDACTED], actuando en nombre de [REDACTED] en el cual se reclama un supuesto importe pendiente de 151,09 €. 1. Contexto y antecedentes En el año 2019, alquilé un vehículo con [REDACTED] Tras un incidente, se realizaron reparaciones en el vehículo que ascendieron a un total de 1.078,92 €, de los cuales se abonaron 1.004,04 € mediante el seguro asociado a mi tarjeta de crédito, como consta en los documentos aportados. El seguro comunicó a Sixt que los importes no cubiertos (144 € por pérdida de uso, 41,81 € por tasas administrativas y 187,25 € correspondientes al IVA) no se abonaron debido a: Falta de documentación adecuada para justificar la pérdida de uso. • Exclusión expresa de las tasas administrativas e impuestos en la cobertura del seguro. Estos importes, específicamente los 151,09 € ahora reclamados, no están debidamente acreditados ni justificados conforme a las normativas aplicables, tal como detallaré a continuación. 2. Fundamentación legal De acuerdo con la normativa española y europea en materia de consumo y alquiler de vehículos, destaco lo siguiente: Obligación de prueba: Según el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y las Directrices Europeas sobre Prácticas Comerciales Injustas, corresponde al prestador del servicio [REDACTED] probar de forma adecuada y verificable el derecho a reclamar los importes solicitados. En este caso, no han presentado documentación suficiente que respalde la reclamación por pérdida de uso ni otros conceptos. • Normativa sobre alquiler de vehículos: El Reglamento (UE) 2015/758 y la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos del consumidor exigen que las empresas proporcionen claridad y transparencia en los términos del contrato y las reclamaciones posteriores. En este caso, la empresa no ha demostrado la legitimidad del importe reclamado ni la correspondencia con los términos contractuales. • Protección contra prácticas comerciales agresivas: La Directiva 2005/29/CE protege a los consumidores frente a prácticas comerciales engañosas o agresivas. Los reiterados intentos de cobro sin sustento legal, junto con amenazas de incluirme en listas de morosos, constituyen una presión indebida incompatible con las normas europeas. 3. Solicitudes Por lo anteriormente expuesto, solicito: 1. Que se archive la reclamación presentada por [REDACTED] debido a la falta de justificación del importe reclamado y al tiempo transcurrido desde los hechos (más de tres años), conforme al artículo 1964 del Código Civil sobre la prescripción de acciones personales. 2. Que [REDACTED] elimine mis datos personales de su base de datos, conforme a lo estipulado en el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679), dado que el expediente ha sido paralizado y no existe motivo legítimo para seguir reteniendo ni utilizando mis datos. 3. Que cesen los contactos de [REDACTED], S.L.U. en relación con esta reclamación. Las comunicaciones reiteradas, a pesar de mi solicitud de aclaraciones y la falta de respuesta, generan una situación de acoso que vulnera mis derechos



Comunidad de Madrid

como consumidor. 4. Documentación adjunta Se adjuntan los siguientes documentos en apoyo de lo expuesto: • Comunicación del seguro de la tarjeta de crédito indicando los importes abonados y las razones por las que no se cubrieron los demás conceptos. Desglose detallado de las reparaciones realizado por [REDACTED] Copias de los burofaxes enviados a [REDACTED] solicitando aclaraciones.

La parte reclamada manifiesta que, [REDACTED], tal y como les informamos en la contestación de 11 de diciembre de 2024 no es titular ni acreedor de la deuda reclamada a Don [REDACTED], siendo que su actuación se ha realizado por encargo y en nombre de su cliente [REDACTED]. Que, tal y como les informamos en la contestación de 11 de diciembre de 2024, el expediente se encuentra como CERRADO desde el 7 de febrero de 2025, cesándose la actuación de [REDACTED], tal y como ha solicitado el reclamante. Que, por todo lo comentado anteriormente, entendemos que no procede la celebración de arbitraje con [REDACTED] siendo que: 1. [REDACTED], no es titular de la deuda reclamada, no pudiendo transigir sobre las pretensiones de Don [REDACTED] ni en cuanto a la prescripción referida en su contestación ni en cuanto a la eliminación de su base de datos. 2. El expediente se encuentra fuera de gestión de Team4, en estado CERRADO, siendo que se ha cesado en los contactos desde el 7 de febrero de 2025, habiendo devenido inexistente el objeto de reclamación a esta parte. En virtud de lo expuesto, SUPPLICAMOS que teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo, tener por formuladas las manifestaciones y alegaciones que en él se contienen, dando por cumplido el requerimiento arriba indicado y que, previos los trámites que considere oportunos, se sirva dictar resolución por la que se declare no haber lugar a la continuación del procedimiento de arbitraje frente a [REDACTED]

La parte reclamante añade que, PRIMERO: Sobre la falta de legitimación de Team4 y la responsabilidad de [REDACTED] reconoce expresamente en sus alegaciones que no es titular de la deuda ni acreedora de la misma, indicando que actuó en representación de [REDACTED] y que el expediente ha sido cerrado. Sin embargo, este procedimiento arbitral fue iniciado por una reclamación dirigida contra [REDACTED] como entidad acreedora original. La mera afirmación de Team4 de haber cesado su intervención no exime a [REDACTED] de su responsabilidad en este procedimiento. SEGUNDO: Petición de archivo definitivo y cese de futuras reclamaciones Dado que [REDACTED] declara que el expediente está cerrado y que ha cesado en sus intentos de cobro, solicito que el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo dicte resolución definitiva declarando el archivo del procedimiento, de modo que ni [REDACTED] ni cualquier otra entidad de cobro puedan retomar la reclamación en el futuro. TERCERO: Eliminación de mis datos personales de todas las bases de datos De acuerdo con la normativa de protección de datos (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD), solicito la eliminación inmediata de mis datos personales de cualquier base de datos en posesión de [REDACTED] ya que no existe una causa legítima para su tratamiento. CONCLUSIÓN Ante la falta de pruebas que justifiquen la deuda reclamada, la inexistencia de un procedimiento activo por parte de [REDACTED] y la responsabilidad de [REDACTED] en la gestión de este asunto, solicito: 1, Que se archive definitivamente el procedimiento arbitral. 2. Que se garantice que ni [REDACTED] ni ninguna otra entidad de cobro podrá retomar esta reclamación en el futuro. 3. Que se ordene la eliminación de mis datos personales de todas las bases de datos de [REDACTED]

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.



Comunidad de Madrid

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 de la reclamación contra [REDACTED] al no haber el reclamante dirigido su reclamación contra dicha empresa, es decir, este Colegio Arbitral no puede pronunciarse sobre la empresa [REDACTED] toda vez que carece de legitimidad pasiva y no constando formalizado válidamente el preceptivo Convenio Arbitral. Queda expedita la vía judicial para formular, en su caso nueva reclamación al respecto.

ESTIMAR TOTALMENTE del resto de pretensiones formulada por la parte reclamante, por cuanto vistas la manifestación de fecha 25 de marzo de 2025 aportadas por la empresa reclamada que informando que "han cesado en la reclamación y que el expediente se encuentra fuera de gestión de [REDACTED] en estado cerrado", y habiendo cesado los contactos con el reclamante desde el 7 de febrero de 2024, deviene **inexistente el objeto de reclamación**.

En base a la petición expresa del reclamante, **la empresa reclamada deberá cancelar sus datos**, pudiendo la reclamante, en su caso, ejercer sus derechos ante la Agencia Española de Protección de datos.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]