



LAUDO ARBITRAL

(SERVICIOS BANCARIOS)

N/R.: 02626/2015

RECLAMANTE: DXXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

En Madrid, a 11 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: solicitó de la entidad financiera un préstamo para reunificar deudas y le hicieron pagar 259 €, cuya factura es aportada como prueba y le solicitan que para hacer el trámite tiene que presentar los tres últimos meses de sus movimientos bancarios del XXX. Acude al XXX y a su banco y aporta los datos solicitados. Una vez aportados y ver su nivel de riesgo, se lo deniegan y se excusan de que hayan empezado el estudio y que no es viable, es decir, que antes de presentarlo le pedían que iniciaran el estudio y cuando vieron lo que presentó, desistieron. Debieron esperar a su aportación, antes de empezar y comprobar la información. Entiende que, en el caso de ser cierta su versión, no debieron emplear el estudio sin previa comprobación de la documentación solicitada para ver si era viable o no, de lo cual, al comprobar que no, no se cobraría. Es decir, le han cobrado por un servicio no prestado y de forma abusiva. Es de advertir que por internet hay muchas quejas ante esta entidad, por el mismo motivo. Por ello, solicita la devolución de los 250 € cobrados por un servicio no prestado. Si se hubieran dedicado a solicitar al XXX y a su Banco previa autorización podría entender justificado el pago, más no fue el caso. Es de advertir que la fecha de la factura, 2 de marzo de 2015, corresponde al pago de honorarios así como la fecha real para el estudio de la viabilidad. La fecha 13 de febrero de 2015 o 6 de febrero de 2015, en las hojas que le hicieron firmar no es conforme al día en que se le hizo firmar, ya que fue el 2 de marzo de 2015. Hizo todo el trámite en su oficina de XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 5 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que antes de entrar en el fondo del asunto deben poner de manifiesto determinadas imputaciones falsas o inexactas: la reclamada no desarrolla ninguna actuación directa en el ámbito crediticio o financiero, el reclamante no tiene en cuenta que la actuación es una actividad de asesoramiento y gestión profesional. La actividad, por tanto, es de consultoría y gestión, no de concesión, venta u oferta de ningún tipo de producto. Esta circunstancia queda acreditada por la documentación obrante en el expediente. Respecto al cobro de los 250,00 €, el contrato suscrito

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



entre el Consultor y el cliente constituye un contrato de prestación de servicios, mediante el cual el prestador del servicio se compromete a realizar la actuación diligente para gestionar el encargo recibido, pero sin obligarse al resultado. En el presente caso, el reclamante llamó para ordenar y encargar la tramitación de un préstamo de 13.000 €. Se le informó de la necesidad de realizar un estudio de viabilidad previo, y se le informó de que el precio era de 250 €, que habría que abonar para la realización de dicho estudio, respecto a lo que el Sr XXX mostró su expresa conformidad, previo ingreso en cuenta bancaria de dicha cantidad. El préstamo no se concedía por XXX El estudio de viabilidad es un documento interno, en ningún caso constituye un cambio o novación de la relación jurídica contractual o del propio encargo, ni tampoco exterioriza la resolución del expediente, constituye una actuación propia del consultor que se elabora con la documentación aportada por el cliente. Han cumplido con aquello a lo que venían obligados. El reclamante presenta escrito de fecha 26 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con la respuesta por su ambigüedad e inexactitud. Siempre tuvo claro que eran mediadores con las entidades financieras. Es falso que la tramitación se hiciera vía telefónica, pues todo se realizó en la oficina. No es cierto que hacen un estudio previo y pormenorizado. Se le requirió documentación acreditativa, y no fueron ellos los que la solicitaron. El pago de honorarios es sobre la base del préstamo concedido y formalizado. Se hace creer que es culpa suya por no haber informado de una deuda del coche.

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 reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que se trataba de realizar una unificación de deudas. Le hicieron pagar 250 € por el estudio de viabilidad. Entregó los tres últimos movimientos bancarios. Le sacaron el tema. Que no había expuesto, de la deuda por la adquisición de un coche. Antes de entregar los movimientos le hicieron el estudio de viabilidad. No han hecho nada y se han quedado con su dinero. No le han hecho entrega de ningún estudio de viabilidad. Por ello, solicita la devolución de los 250,00 € cobrados. A preguntas de uno de los vocales del Colegio Arbitral, sobre su firma en los documentos que se le exhiben y obra en el expediente, reconoce como suya la estampada en todos y cada uno de ellos, y en concreto en el de la información, contrato de intermediación y estudio de viabilidad.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 10 de noviembre de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 05.08.2015.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **desestimar la pretensión del reclamante**, toda vez que de la documentación aportada al expediente, resulta acreditado que el reclamante firmó, y consecuentemente se dio por informado, del contrato de intermediación independiente de productos financieros, suscrito con XXX, el 13 de febrero de 2015, en cuya séptima cláusula, se establece el condicionado económico y forma de pago del servicio contratado, de las tarifas por los honorarios por el estudio de viabilidad de tramitación de operaciones, así como del propio estudio de viabilidad, que, a mayor abundamiento, recibió, según lo indicado en el documento fechado el 13 de febrero de 2015, e igualmente como



anteriormente se ha indicado, firmó por el reclamante.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 11 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX