



**LAUDO ARBITRAL**

OTROS SERVICIOS

N/R.: 01669 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

En Madrid, a 18 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE 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 que a través de la empresa reclamada solicitó un crédito de 25.000 euros, le pidieron las dos últimas nóminas y el DNI para la viabilidad de la operación, y le dicen que sí es viable, y que ingrese 250 euros en XXX A los dos ó tres le llaman para decirle que envían un mensajero con el contrato, lo manda, y a los diez ó doce días llama para interesarse por el estado del crédito, y le dicen que falta documentación, la envía, y tiene que volver a llamar comunicándole en ese momento que ya no es viable porque necesita unas garantías. Solicita la devolución de los 250 euros que le cobraron porque se siente engañado y estafado.

La empresa reclamada presenta un escrito de fecha 23 de junio de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no es una entidad de crédito o financiera sino que desarrolla una actividad de asesoramiento y gestión profesional, de forma que previo estudio de la situación patrimonial del interesado le representa en los trámites y gestiones de proposición y solicitud a los bancos y entidades existentes, por lo que no existe ningún compromiso de resultado en la obtención del préstamo, que no se puede garantizar puesto que depende de terceros. En una primera entrevista se informa al cliente del servicio que se presta y del coste del estudio de viabilidad. Después de haber recibido esta información el reclamante llamó para encargar la tramitación de un préstamo de 25.000 euros y abonó los 250 euros. Se le requirió documentación y a la hora de proceder a su tramitación, el cliente omitió que tenía un préstamo personal con XXX de 12.000 euros y otro con XXX de 12.000 euros. Debido a su poca capacidad de ahorro que se deduce de sus movimientos bancarios y su alto ratio de endeudamiento, se le informa de la necesidad de disponer de doble garantía real para proceder a la tramitación. Una vez informado de estos extremos el reclamante solicita la devolución de la cantidad abonada para la realización del estudio de viabilidad, pese a que el cometido ha sido escrupulosamente cumplido por la empresa, que no tiene ningún problema en continuar la operación siempre que se aporte la documentación necesaria. La cantidad reclamada fue abonada en concepto de honorarios por un servicio que fue prestado debidamente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

El reclamante aporta escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y declara que el objeto de solicitar los servicios de la empresa reclamada era precisamente unificar los dos créditos que tenía con XXX y XXX, y así se lo comunicó a la persona que le atendió por teléfono, que tuvo que solicitar él el CIRBE porque según le dijeron al ser datos carácter personal tenía que ser él mismo el solicitante, que toda la información la recibió por teléfono, y la documentación se la enviaron a su domicilio donde la firmó y envió por mensajero, teniendo que asumir la mitad del coste de mensajería que en ningún momento le informaron.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que reitera el escrito de alegaciones de fecha 23 de junio de 2015, y declara que el crédito no fue viable debido a datos relevantes que aparecieron con posterioridad. Quizás el reclamante sufrió un error sobre el tipo de servicio que contrataba, y pudo no recibir una clara información comercial, por lo que ofrece como solución del conflicto reembolsar la mitad de la cantidad reclamada, ofrecimiento que es rechazado por el reclamante, reiterando su pretensión. Finalmente manifiesta que no tiene más documentación que aportar que la que ya obra en el expediente, y en concreto, que no dispone de documentación, que le es requerida por el Colegio Arbitral, en relación con las gestiones realizadas ante entidades bancarias sobre la concesión del crédito, puesto que según manifiesta son gestiones internas de la empresa.

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: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante, al considerar que la empresa reclamada no ha aportado al expediente el documento "Estudio de Viabilidad" con el contenido especificado en su escrito de alegaciones, según el cual debería incluir un juicio crítico sobre la posibilidad de éxito en la tramitación del préstamo, y el ofrecimiento de soluciones alternativas en caso de no tener éxito la solicitud a varias entidades de crédito, concurriendo además que la empresa reclamada no acredita haber realizado gestiones con entidades de crédito, ni que estas rechazaran la solicitud de crédito. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante los 250 € (iva incluido) por el incumplimiento del objeto del contrato.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 18 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX