LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 230/2026

PARTES

Reclamante: D. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Societat Municipal d'Aparcaments i projectes, S.A. (SMAP).

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El 19 de abril de 2026 a las 11:34 la parte reclamante alquiló la bicicleta núm. 371442 de Bicipalma en la estación de Plaza XXXXX. A las 13:04:02 procedió a su devolución en la misma estación, realizando el anclaje físico y bajando manualmente el candado electrónico.

A las 17:00, al comprobar la aplicación, se observó que el trayecto seguía abierto y se seguía facturando. Contactó de inmediato con el servicio de asistencia telefónica y confirmaron que la bicicleta estaba en la estación. Al personarse, comprobó que el bloqueo se haba deshabilitado solo (fallo técnico del sistema de cierre), por lo que volvió a cerrarlo manualmente, finalizando el cobro.

Presentó reclamación previa ante la empresa con fecha 19 de abril de 2026, recibiendo respuesta denegatoria, ignorando el fallo mecánico del hardware y la diligencia que demostró al avisar telefónicamente.

La ubicación GPS de la bicicleta puede confirmar que no se movió de la estación Plaza XXXXX desde las 13:04 hasta las 17:00. Esto demuestra que no hubo uso real.

Asimismo, el propio servicio técnico verificó remotamente que la bicicleta estaba en su sitio antes de que regresara a cerrarla.

Se adjuntan dos compras con la tarjeta de debido en Bicipalma Palma, en fechas 18 y 19 de abril de 2026.

PRETENSIONES:

- Devolución del cobro indebido de 62 euros ya que la bicicleta estuvo correctamente estacionada y el error de facturación se debió exclusivamente al fallo del mecanismo de seguridad del vehículo.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil comparece y manifiesta que no le corresponde devolución, ya que dejó la bicicleta en la estación con el trayecto abierto, no nos comunicó en el momento ninguna incidencia y tampoco efectuó la comprobación en la APP que el trayecto había finalizado con éxito.

Los términos y condiciones del servicio de BiciPalma son el documento que rige la relación contractual entre el proveedor del servicio (BiciPalma) y el usuario/a del servicio. Aceptar los términos y condiciones del servicio significa adherirse a un contrato y aceptar una serie de condiciones, garantizando que las partes (en este caso, SMAP como empresa gestora del servicio de préstamo de bicicleta pública de Palma, conocido por BiciPalma, y la persona usuaria) comprendan sus derechos y obligaciones mutuas, como si fuera un contrato.

Tal y como se establece en el artículo 9 de los términos y condiciones del servicio "Tarifas, precios y facturación del servicio", se distingue entre "Tarifa de abono" y "Tarifas por uso". Tal y como se indica, existe un abono anual de 30 euros, que es una tarifa fija que se establece por la contratación del servicio a cualquier persona usuaria que desea contratar el servicio. Además de esta tarifa anual de abono, se explican las tarifas de uso, distinguiendo entre lo que se cobra por el uso de bicicletas mecánicas y eléctricas.

El importe que se cobra en relación al alquiler de la bicicleta 371442 el 19 de abril de 2026 es de 32€, iniciándose el alquiler a las 11:35 horas y finalizándose a las 17:22 horas. El importe de 30€, que también reclama en su solicitud de arbitraje, corresponde a la tarifa de abono anual que contrató con vigencia desde el 19 de abril de 2026 hasta el 19 de abril del 2027.

En el artículo 3 de los términos y condiciones dice textualmente:

"El período de alquiler de una bicicleta comprende el tiempo que transcurre entre el momento en el que el candado trasero recibe la señal para abrirse (inicio del alquiler) y el momento en el que el usuario devuelve la bicicleta al anclaje de una estación operativa, activa manualmente el candado trasero y recibe la confirmación de devolución de la bicicleta en la APP".

"El proceso de devolución se completa tan pronto como el usuario haya recibido la confirmación de devolución de la bicicleta, verificando, tanto físicamente como en la APP, que el viaje se ha cerrado y la bicicleta se ha devuelto correctamente. Por tanto, que la bicicleta queda correctamente anclada y que recibe a través de la aplicación, la confirmación de correcta devolución de la bicicleta".
El usuario deberá asegurarse de que la bicicleta ha quedado correctamente anclada y que recibe, a través de la aplicación, el mensaje de devolución exitosa de la bicicleta. Asimismo, tal y como se recoge también en el artículo 3 de los términos y condiciones: "El sistema incorpora la función pausa, que se activa automáticamente cuando se cierra el candado de la rueda trasera de la bicicleta y ésta no detecta que está en una zona habilitada para la devolución, ya sea en anclaje físico o en las zonas habilitadas para la devolución virtual. Cuando la bicicleta entra en estado de pausa se indica en la APP del usuario, en el apartado Tu alquiler donde se tiene la información del trayecto en curso. Desde este mismo apartado: Tu alquiler se puede abrir de nuevo el candado, pulsando Abrir candado. El tiempo transcurrido con la función pausa activada continúa formando parte del alquiler, por lo que los gastos generados al finalizar el mismo serán tratados como el tiempo del propio alquiler".
"Si durante el proceso de devolución se produce cualquier tipo de incidencia, el usuario debe informar a la mercantil a través de las vías de comunicación habilitadas. En caso de que el proceso de devolución de la bicicleta a una estación no se complete, no se presumirá la intención del usuario de devolver la bicicleta".

Es responsabilidad del usuario realizar las comprobaciones oportunas en el momento de la devolución de la bicicleta y, en caso de detectarse alguna incidencia, comunicarlo a la empresa a través de las vías habilitadas.

Esta entidad sostiene que ha actuado conforme a lo establecido en los Términos y Condiciones para el sistema de bicicleta pública, no habiendo realizado ningún cobro indebido. Por todo ello, se solicita a la Junta Arbitral que tenga por presentado este escrito y las alegaciones contenidas en él en relación a la reclamación presentada, no pudiendo proceder a la devolución del importe de 62 € reclamado.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia a la parte reclamada, se dicta LAUDO PARCIALMENTE ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En relación con la Tarifa de Uso.

Esta Árbitra considera que aplicar una facturación de 32€ correspondientes al intervalo entre las 13:04 y las 17:22h invocando el artículo 3 de los Términos y Condiciones del servicio, el cual condiciona la finalización del contrato a la recepción de la confirmación en la aplicación móvil por parte de usuario, puede considerarse un enriquecimiento injusto por parte de la mercantil. La aplicación de dicha cláusula en el presente supuesto puede suponer la indefensión del usuario, en tanto que se traslada de manera desproporcionada al consumidor los riesgos técnicos derivados de fallos de comunicación, cobertura o electromecánica del dispositivo Smart Lock, titularidad de la empresa. Habiendo el usuario cumplido con la obligación principal de devolver la bicicleta mediante su anclaje físico e inmovilización en la estación habilitada a las 13:04 h en Plaza XXXXX, esta Arbitra considera que tener que pagar por el intervalo de tiempo entre las 13:04h y 17:22h constituye un provecho económico directo para la empresa, por la prestación de un servicio que finalizó a las 13:04horas.

Asimismo, exigir la confirmación en la APP como condición sin la cual no se entiende devuelta la bicicleta, cuando consta probado que la misma quedó físicamente inmovilizada en la estación a las 13:04horas, constituye una interpretación de la cláusula contraria al principio de buena fe del artículo 7.1 del Código Civil y al principio de equivalencia de las prestaciones. Conforme el art. 1258 CC, la devolución material surte efectos liberatorios para el usuario desde el momento en que la bicicleta queda anclada.

En lo que respeta al tiempo real que se utilizó la bicicleta, el trayecto se inició a las 11:34 horas y finalizó a las 13:04 horas. Conforme los términos y condiciones generales de la empresa, la tarifa por uso de bicicleta eléctrica por un tiempo de 1,5horas es de 2,00 euros.

Por lo que respecta a la Tarifa de Abono Anual.

Constituye la contraprestación por la activación del servicio, el alta al mismo y el derecho de acceso a la red de bicicletas del sistema durante el periodo contratado, concretamente desde el 19 de abril de 2026 hasta el 19 de abril de 2027 (un año). Según los términos y condiciones para el sistema de bicicleta pública BiciPalma, la tarifa de abono anual es de 30 euros.

El hecho de que se haya producido un exceso en el tiempo de uso del servicio por parte del reclamante (y el consecuente, o no, cobro del exceso previsto) no altera ni anula la validez del abono principal.

Por todo ello, esta árbitra RESUELVE en derecho, estimar parcialmente las pretensiones de la parte reclamante. Por lo tanto:

- Estimar la devolución del importe de 30 euros en concepto de Tarifa para uso del servicio, en un plazo máximo de quince días naturales desde la notificación de este laudo, a través del mismo medio de pago en el que se efectuó el cargo.

- Desestimar la pretensión de la parte reclamante y mantener los 30€ en concepto de Tarifa abono anual, con vigencia hasta el 19 de abril de 2027. Asimismo, se estima procedente el pago de 2,00€ por la hora y media de trayecto en bicicleta eléctrica. Todo ello, conforme los términos y condiciones generales para el sistema de bicicleta pública Bicipalma.

Notifíquese a las partes este 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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo la árbitra en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá