

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03912.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de diciembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ en representación de NUEVA AS.DE EMPRES. TALLERES REP., VTA, RECAMBIOS Y OTRAS ACT. AFINES.. 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 alquiló una furgoneta por internet (Ryanair Car) y pagó en la página por adelantado la tarifa, y cuando llega la empresa es [REDACTED]. Es quien le sirve con dificultades de comunicación porque entendía mal las explicaciones, una furgoneta comercial de [REDACTED] sin ventanas, nada que ver con la foto de internet, con matrícula 7796 - A - 72 y llena de abolladuras. Cuando le pide la tarjeta para abonar el depósito se la entrega creyendo que luego le será devuelto y al dejar el vehículo sin incidencia. Se han aprovechado de la mala comunicación para el engaño y vender algo no solicitado. [REDACTED] le ha hecho un cobro a parte del de Ryanair car de 2764 dirhams (275 euros) que no es el depósito porque no lo ha devuelto y es suyo.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 6 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que traslada los comentarios e indicaciones de los trabajadores de la oficina donde se realizó el alquiler del vehículo. La reserva se realizó a través de un agente intermediario para un alquiler de 7 días de un vehículo de grupo K, con un bono por valor de 2025,75 DH (189,76 euros) con cobertura básica con exención parcial de responsabilidad con daños y robo, con franquicia. De conformidad con sus Términos y Condiciones, [REDACTED] no garantiza un modo específico de coche, sino un grupo de categoría. En las confirmaciones de la reserva que se envían a los clientes reza el texto "por ejemplo (vehículo perteneciente al grupo seleccionado) o similar". Por motivos de no disponibilidad de vehículos de grupo K la oficina suministró un Dacia correspondiente a grupo P, categoría superior a la reservada. Por otro lado los empleados ofrecieron al ampliación de las coberturas contratadas en reserva, informando de los costes de cada una de ellas, reflejándolo en el contrato de alquiler, siendo aceptadas por la parte reclamante. El importe total del alquiler añadidos los servicios opcionales contratados ascendía a 448,67 euros, una vez deducido el valor del bono, el importe extra pendiente de cobro es por la cantidad de 258,91 euros como muestra el contrato firmado. En base a la documentación la cantidad debida de la tarjeta del reclamante por importe de 258,91 euros corresponde al cargo por los conceptos mencionados.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 16 de octubre de 2019, 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 aporta escrito alegando que contrata el servicio de alquiler de coche a través de la web de RyanCar, ya que su estancia será del 30 de octubre al 6 de noviembre de 2018 hace el pago de 164,76 euros por 6 días de alquiler. Cuando llega al destino están los mostradores de las diferentes compañías de alquiler de vehículos y al hablar con el dependiente debió de haber un malentendido con el idioma porque al cargar el depósito de fianza, por lo visto no debía llegar a la cantidad exigida y optó por alquilar dos días menos. Es cuando el dependiente le cargó todos esos seguros adicionales que han encarecido el alquiler de una manera descomunal y que firmó creyendo que era el depósito que se le iba a devolver posteriormente. Sinceramente, no le entendía nada, pero sí le hizo ver que si no firmaba no le daba el vehículo. Si normalmente se publicitan los alquileres por 30 €/días, ¿porqué le costó 107,71 €/día? Se han aprovechado de su poca experiencia en alquilar coches. Solicita 266,08 euros cargados por [REDACTED] el 9 de noviembre de 2018 y la parte proporcional a los días que pagó al alquiler por adelantado de mas, ya que al final fueron menos días, total 310 euros. Asimismo manifiesta que le llevaron del aeropuerto a la oficina de [REDACTED] en el centro de la ciudad a por la furgoneta porque no la tenían en la terminal, y en la oficina es donde la tuvo que entregar, y pagar un taxi para ir al aeropuerto con las maletas. La furgoneta era la anunciada pero sin ventanas, es la que usan ellos para que se desplace el comercial. Adjunta justificantes de pago de la tarjeta bancaria.

Asimismo la parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que realizó la reserva por internet y cuando llegó a Marruecos le cobraron unos seguros que no contrató desde el principio, y que creía que era el depósito. Cuando hizo la reserva en España desactivó en la página web los servicios que venían marcados, los anuló. Solicita el abono de los seguros cobrados por importe de 258,91 euros.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y alega que la empresa reclamada carece de legitimación pasiva que le corresponde a la empresa [REDACTED] con domicilio en 19 ave de la armee royale en Casablanca, Marruecos, que es la empresa que realiza el cobro según refleja la factura final en la que aparecen los datos en la esquina superior derecha, y que es la compañía con la que contrató la parte reclamante, tal y como se puede comprobar en el contrato que firmó la parte reclamante. De la documentación aportada no se concluye que [REDACTED] sea parte del negocio jurídico.

Asimismo la empresa reclamada comparece mediante representante que ratifica los escritos de alegaciones aportados al expediente, manifestando que la parte reclamante hizo una reserva con cobertura de daños con franquicia, y en la oficina de la ciudad de destino en Marruecos se le ofreció contratar tres seguros con los que la franquicia se redujo a cero euros, adquiriría un seguro personal y la cobertura en carretera, venía a ser como contratar un seguro a todo riesgo. El importe total de los tres seguros cobrado fue de 258,91 euros.

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:



Comunidad de Madrid

ENTRAR A CONOCER DEL FONDO DEL ASUNTO al considerar que [REDACTED] tiene legitimación pasiva puesto que es la empresa con la que la parte reclamante ha realizado el contrato y a la que le ha abonado el importe del servicio según reflejan los justificantes bancarios aportados al expediente. Indicar asimismo en la relación con la alegación: "le corresponde a la empresa [REDACTED] con domicilio en 19 ave de la armee royale en Casablanca, Marruecos, que es la empresa que realiza el cobro según refleja la factura final en la que aparecen los datos en la esquina superior derecha, y que es la compañía con la que contrató la parte reclamante", que en el documento se indica que la citada empresa actúa en nombre y por cuenta de [REDACTED] que en el contrato firmado aparece el nombre de [REDACTED] y en la factura se indican los datos de contacto del Departamento de Atención al Cliente de [REDACTED].

ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar que cuando hizo la reserva online anuló los servicios objeto de reclamación que venía activados por defecto, lo que demuestra su voluntad de no querer contratarlos, y que cuando firmó el contrato en la oficina en el extranjero le volvieron a ofrecer los mismos servicios no solicitados por la parte reclamante, sin advertirle debidamente que se trataba de unos seguros y con la dificultad de comprensión del idioma, que la parte reclamante firmó en la creencia de que se trataba de la fianza, de la que se había avisado en la reserva online, y que luego le sería devuelta. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante **258,91 euros**.

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 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 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.



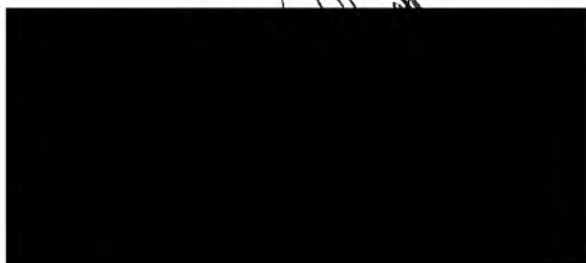
Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 11 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

