



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05546.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 realizó un pago previo de 237,42 euros de una reserva de alquiler de vehículo en Cagliari (Italia). A su llegada a Cagliari se da cuenta de que ha perdido la cartera con toda la documentación, y tras formulara denuncia acude al lugar de recogida del vehículo que tenía reservado. Al no tener el carné de conducir, en la oficina de [REDACTED] se negaron a modificar el nombre del titular del contrato al de su pareja, que sí disponía del carnet y lo llevaba consigo. Se le deniega la entrega del contrato para poder cambiarlo a nombre de su pareja, igualmente se negaron a devolverle el dinero o una parte al no poder realizar la firma del contrato y por tanto no hacer entrega del vehículo. Solicita ante el incumplimiento contractual de la empresa, que además niega cualquier tipo de alternativa, y al no haber podido disfrutar del servicio con razones ajenas a su voluntad, la devolución de 237,42 euros en concepto de pago previo que había efectuado en el momento de efectuar la reserva.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en los términos generales de contratación en el apartado referido a requisitos que debe satisfacer para alquiler el vehículo, se indica que todos los conductores deberán presentar un carné de conducir vigente para uso en el país de alquiler durante la totalidad del periodo de alquiler. En relación a la posibilidad de realizar un alquiler a nombre de su pareja, informa que de acuerdo a las condiciones generales de contratación y las condiciones de la reserva que el cliente tiene que aceptar antes de efectuar la precitada reserva, se establece que se tiene que aportar una tarjeta bancaria a nombre del titular de la reserva y si, como en el caso que nos ocupa, se efectúa un prepago, se ha de utilizar la misma tarjeta de pago para posteriormente celebrar el alquiler. Según informa la oficina, no hubo impedimento para realizar un alquiler a nombre de la pareja del reclamante, pero lo que no era posible es hacer uso del pago por adelantado de la reserva de referencia. Los operarios de la oficina ofrecieron la posibilidad de realizar un alquiler a nombre de la acompañante del reclamante, que fuera facturado a su tarjeta y así cumplir con todos los requisitos de seguridad recogidas en los términos y condiciones, y solicitar al departamento correspondiente la devolución del importe. También le informaron de la política de cancelación de reservas que establece que si una reserva es cancelada o si no se procede al uso de la misma por motivos ajenos a la estación, como la falta de disponibilidad del vehículo reservado o por motivos de fuerza mayor, como situaciones meteorológicas adversas o hechos relevantes como atentados terroristas, de acuerdo a nuestros términos y condiciones, se aplicará la política de cancelación de la reserva que establece:....si se cancela la reserva dentro de los 3 días anteriores

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

a la fecha y hora de la recogida del vehículo que se muestra en la reserva, se aplicará un cargo en concepto de compensación equivalente a la cantidad promedio de 3 días de alquiler. Si no recoges el vehículo y no cancelas la reserva no se realizará ningún reembolso y el importe total de la reserva se cargará como compensación.

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 mediante representante, que reitera la reclamación, que consta por escrito en el expediente, y manifiesta que finalmente la pareja de la parte reclamante celebró un nuevo contrato con la empresa reclamada sin que la empresa facilitara ninguna solución. Solicita la devolución de la cantidad prepagada.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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: **ESTIMAR** la pretensión de la parte que acredita que no pudo celebrar el contrato por la pérdida o robo de la documentación que denunció ante la policía, y habiendo celebrado su pareja nuevo contrato con la empresa reclamada, procedía haber facilitado una solución ante una causa de fuerza mayor debidamente acreditada ocurrida el mismo día de la recogida del vehículo, por lo que la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 237,42 euros correspondiente al pago por adelantado de la reserva.

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 marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

