



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01141.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de diciembre de 2021 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: que, por confusión llenó medio depósito de diésel, que el coche no se movilizó ni se arrancó en ningún momento, llevándose la grúa y no estando ni 24h en taller como refiere el empleado de #####Atocha. Que no habiendo, por tanto, avería de ningún tipo, procedieron a la retención de saldo en su tarjeta por importe de 242 euros, en concepto de reparación del vehículo y otros 100 euros, en concepto de llenado de depósito, de un vehículo de 52 litros, tal y como me refiere el empleado de #####Atocha. Pretenden que asuma ambas cantidades, del todo desmesuradas teniendo en cuenta que no existe avería dado que el vehículo ni siquiera se arrancó y que 100 euros en un depósito de 52 litros no es una cantidad real en cualquier gasolinera. Solicita se tome la señal retenida en concepto de fianza, por valor de 107 euros, como modo de pago para asumir la simple extracción del combustible, único problema acontecido y el llenado real del depósito del vehículo.

La parte reclamada alega que la #####, tal y como reconoce en su **reclamación**, rellenó de carburante diésel el depósito de un vehículo que funciona con gasolina. Dicha acción supone una negligencia que implica la paralización inmediata del vehículo. En estas circunstancias, al arrancar el vehículo, el gasóleo se habría distribuido por varios lugares del coche, por lo que, una vez en el taller, es preciso vaciar todo el depósito de combustible, tubos e inyectores por los que haya podido circular. No basta con que la ##### indique que no llegó a arrancar el motor, por seguridad se debe inspeccionar y limpiar todos los restos de gasóleo del interior del vehículo, ya que el combustible podría haber alcanzado al catalizador, con lo que habría también que comprobar si algunos de sus componentes hubieran quedado dañados. Todo el combustible que había en el interior del vehículo queda inservible, por lo que será necesario, una vez se ha vaciado, revisado y limpiado, rellenar el tanque con el combustible correcto, gasolina en este caso. Entienden que los cargos realizados son correctos, legítimos y amparados por el contrato voluntariamente firmado. Que un contrato implica la aceptación de los términos y condiciones del mismo, es un compromiso que la ##### aceptó libremente. Tuvo opción de contratar en mostrador coberturas que cubren incluso el error de combustible, pero éstas fueron rechazadas también de forma voluntaria. En el contrato firmado, en la página 6 de los términos y condiciones, se recogen los denominados "Elementos Básicos" del alquiler. Como se puede constatar, en el apartado "responsabilidad" se fijan las obligaciones recíprocas de cada parte contractual, siendo el cliente responsable de los daños ocasionados en los supuestos de "(...) daños producidos en el vehículo".

Comunidad de Madrid

El coste de reparación del vehículo dañado se calcula acudiendo a la denominada “matriz de daños”, que es un documento expuesto en sus oficinas de alquiler, junto al listado oficial de tarifas aplicable, por el que damos cumplimiento a lo establecido en el artículo 176.4 del Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres y, en consecuencia, a lo establecido en el artículo 18 de la Orden de 20 de julio de 1995 por la que se desarrolla el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de arrendamiento de vehículos sin conductor. Esta “matriz de daños” es un documento que contiene los costes medios de reparación de los daños más comunes, junto con el precio del material de sustitución y mano de obra. El cálculo se obtiene a partir de los costes medios suministrados por los talleres y fabricantes de los vehículos que forman parte del portfolio de turismos y furgonetas que conforman su flota. Por todo lo expuesto, entendemos que queda demostrado que los cargos son procedentes, ajustados a la negligencia producida y contemplados en los términos y condiciones aceptados voluntariamente por la #####.

La parte reclamante manifiesta que en ningún momento negó su error humano (que no negligencia) en el llenado de combustible ni se negó a abonarlo. Su desacuerdo está en abonar unas acciones que pone en duda, incluso que se llevaran a cabo, ya que desde el momento en que acontece el hecho no solo no movilizó el vehículo, sino que ni siquiera lo arrancó. Actuando de buena fe y con responsabilidad, consciente de que el coche ni siquiera había sido arrancado, llamó a la empresa para que fuese la grúa la que retirara el vehículo y comunicarles su error. Se reafirma en su absoluta disconformidad con el abono de unas acciones que se llevaron a cabo porque quiso la empresa, no porque fuesen necesarias. En ningún momento se le ofreció ninguna cobertura extra, por lo que no tuvo opción a rechazar nada como ellos dicen. Lo único que se le comunicó fue la retirada por valor de 115€ en concepto de fianza por los días que iba a disponer del vehículo, entendiendo así que el resto se correspondía con las coberturas de su seguro Mapfre, a través del cual se le facilita el vehículo de sustitución. En este punto, pese a no ofrecérsele cobertura extra alguna, en la hoja que la empresa ##### aporta, bajo el título “Datos de alquiler”, se reflejan como “productos adicionales incluidos” una “súper cobertura” y “seguro personal” que no describen lo que cubre y que, en contra de lo expuesto por la empresa, sí son coberturas adicionales que tenía incluidas. En total, son 200 euros cobrados erróneamente, con IVA.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, aun teniendo coberturas contratadas, en los términos y condiciones del contrato se excluye expresamente llenar el depósito con combustible equivocado (anexo 4 página 19), quedando justificados los cargos efectuados por la empresa reclamada, no aportando la reclamante ningún presupuesto que acredite otros costes.

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.



Comunidad de Madrid

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.