



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 02002.2.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D. #####, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. #####, en representación de ASOCIACION DE TALLERES 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 la disconformidad con la facturación del servicio "super cover" que no fue contratado, quedando como opcional. Finalmente, sin haber sido contratado se incluye en la factura y se carga en el pago. Solicita la rectificación de la factura y la devolución de la cantidad indebidamente cobrada. Adjunta copia del documento de reserva y de la factura. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 24 de agosto de 2020 en el que acepta someter la reclamación al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, al que adjunta escrito de alegaciones de fecha 21 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en la confirmación de la reserva la super cobertura es opcional, y fue aceptada por el cliente en su contrato de alquiler. La super cobertura sólo se puede contratar y pagar en el momento de la recogida. Adjunta copia del contrato firmado. 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 la reserva, en la que eligió expresamente excluir la contratación de la supercobertura, se realizó en inglés, y no comprende el idioma español aportando documentación que acredita la necesidad de asistencia de un intérprete. En el punto de recogida del vehículo se le presentaron distintos documentos que entendió que era necesario firmar para recoger el vehículo, y en ningún momento se le explicó en un idioma que pudiera comprender que estaba contratando la super cobertura, y además el documento que se le presentó, que requería su firma obligatoria para recoger el vehículo, se encuentra redactado completamente en español por lo que no podía comprender lo que estaba firmando y asumió que se correspondía con las condiciones de la reserva que si realizó con pleno conocimiento y entendimiento, por lo que el consentimiento prestado en la contratación está viciado, debiendo aplicarse las condiciones primeramente acordadas.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito alegando que en el documento de la reserva se indica que el concepto Super Cover no está incluido en la reserva y se indica adicionalmente que estará disponible como servicio adicional de posible contratación en el mostrador. Como el reclamante solo contaba con cobertura parcial, en el punto de alquiler se le ofreció la cobertura total y el seguro personal, que son de contratación voluntaria y pueden ser rehusadas, tal y como se puede observar en el contrato que hizo el reclamante con el seguro personal. Para evitar cualquier duda en la contratación de servicios en el mostrador, la empresa exige a los clientes, además de firmar el contrato en la parte inferior del mismo, que incluya sus siglas en los productos adicionales contratados al inicio del alquiler, y donde de manera indubitable, constan las siglas del reclamante aceptando la cobertura total, y adicionalmente rechazando el seguro personal. En consecuencia, entiende que el cargo reclamado es correcto, por lo que no cabe ningún tipo de devolución. Adjunta copia del contrato. 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 reclamante al considerar que la empresa reclamada le ofrece productos adicionales en mostrador no solicitados en la reserva, no constando documentada la información precontractual exigible de acuerdo con la normativa facilitada al consumidor antes de la contratación de un servicio no incluido en la reserva. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe del servicio Super Cobertura, 270 € + IVA. Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra de la vocal en representación

de la ASOCIACIÓN DE TALLERES DE MADRID. ##### 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. Previa 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.a" : i Junta Arbitral es ce Regional

s be de Consumo Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

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.a" : i Junta Arbitral es ce Regional

s be de Consumo Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.