



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02460.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 01 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 lo siguiente: el reclamante realizó una reserva a través de la página web ##### para alquilar una furgoneta en Lanzarote durante la semana santa. Pagó por adelantado en dos pagos el importe total de la reserva, que ascendía a 300 euros: 200 euros de alquiler al propietario, 70 de seguro y 30 de gastos de gestión. Debido al estado de alarma por el Covid-19, ##### anuló todos los alquileres anteriores al 15 de abril. ##### realizó una devolución parcial de 200 euros, que es la parte que se paga al propietario del vehículo, pero no devolvió el coste del seguro y de los gastos de gestión. ##### declaró que se podrá descontar de una futura reserva. El reclamante solicita la devolución total del importe, pero ##### se niega a la devolución. El reclamante solicita la devolución del pago íntegro de 300 euros, ya que pagó por adelantado un servicio que no va a disfrutar y ##### canceló las reservas, aplicando unas políticas de cancelación que no estaban en las condiciones. El reclamante no quiere ningún vale ni bono descuento.

La parte reclamada alega que el pasado mes de septiembre, el 20 de septiembre de 2019, el ##### reservó un vehículo en la plataforma, referencia de la reserva #####, para un viaje del 9 al 13 de abril. El primer contacto que tuvieron por su parte fue en el momento en el que, tras haber decretado el estado de alarma por el Real Decreto 463/2020 del 14 de marzo de 2020, empezaron a aplicar su política excepcional de anulación por motivo de COVID-19, que en ese momento aplicaba a las reservas con fecha de inicio anterior al 15 de mayo. La reserva nº ##### tuvo que ser anulada por el simple hecho del estado de alarma decretado por el Gobierno. Se informa que esta política de cancelación se creó y se aplicó para esta reserva con el fin de evitar pérdidas a los viajeros debido a la situación excepcional que se estaba viviendo. Igualmente, esta política es más flexible que la política de anulación habitual que se recoge en las Condiciones Generales. El 20 de marzo de 2020 se le informó al ##### que su reserva había sido anulada. Así pues, teniendo en cuenta su política de cancelación excepcional, se procedió al reembolso de la parte correspondiente al alquiler, parte propietario, siempre y cuando el propietario haya seleccionado que está de acuerdo con la devolución de su remuneración y no de la emisión de un crédito de alquiler; tal y como fue el caso, por lo que se procedió inmediatamente al reembolso de un importe de 200 euros. Se procede a la emisión de un crédito de alquiler correspondiente a los gastos de gestión de la plataforma y del coste del seguro de alquiler, por un importe de 100 euros. Dicho crédito está disponible en el perfil del usuario para cualquier futura reserva.

Comunidad de Madrid

Reserva válida por un **plazo** de 18 meses desde la fecha de anulación, en ningún caso es una penalización por anulación. Esta información desglosada se le proporcionó al viajero por correo electrónico. Vencido el **plazo** de 18 meses proporcionado al viajero para el uso del crédito y sin utilización del mismo, puede solicitar el importe por correo electrónico una vez finalizado este periodo, para que procedamos a la devolución del importe. A día de hoy, no es posible proceder al reembolso del crédito de alquiler.

La parte reclamante añade que no está conforme con la respuesta de la empresa. Solicita que se le devuelva el importe íntegro ya que la cancelación fue realizada por parte de la empresa y la política de cancelación fue desarrollada posteriormente a la reserva del vehículo.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto no habiendo justificación para la retención del importe del seguro de un vehículo que no ha sido utilizado ni efectivo, se acuerda que **la empresa reclamada** devuelva al reclamante los 70 euros del seguro y, el crédito reembolsable de gastos de gestión, se reserva para su solicitud por el reclamante pasados los 18 meses, según se recoge en el perfil del usuario.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.