



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02464.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 19 de enero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

, en representación de ASOCIACIÓN 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 que el sábado 30/1/2021 alquiló una furgoneta a la compañía #####. Acordó la devolución de la misma el domingo ya que había contratado un **plazo** de 24 horas. Indica seguidamente que el domingo 31 devuelve el vehículo en el mismo perfecto estado según lo acordado al no estar la oficina abierta, deja la furgoneta aparcada en una plaza del centro comercial y las llaves en el buzón, por lo que no se hizo la revisión de entrega. Al emitirse la factura, la compañía le ha cargado daños por valor de unos 150 euros que yo no he producido. En el momento de la recogida no los apreció, en el caso de que ya estuvieran en el vehículo. Tras observar las fotografías aportadas por ##### en su informe de daños, quizá pudieran estar y me pasaran desapercibidos, ya que son muy difíciles de detectar por una persona no experta como es el caso. Son daños que perfectamente pasan por manchas en la carrocería por su tamaño y situación. En ningún caso es un deterioro observable en una inspección no profesional, como sí lo eran otros que tenía el vehículo y estaban correctamente recogidos en el informe de entrega.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y añade que desea que se continúe la tramitación de este procedimiento, no considerándolo resuelto tras las alegaciones de la empresa reclamada por los siguientes motivos:

- “1. En las fotografías que aporta la empresa reclamada previas a la entrega del vehículo como prueba de que los daños no existían antes de mi utilización es imposible apreciarlos pues no tienen el nivel de detalle de las zonas supuestamente dañadas que sí tienen las que se aportan como realizadas tras la devolución del vehículo.
2. No es posible determinar la fecha en que se tomaron las fotografías que muestran los daños que la empresa me atribuye”.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece y se opone a la **reclamación** y dice, en resumen, que se ha recibido notificación del expediente de referencia y confirma la aceptación de arbitraje y **procede a exponer:** “ **Primero – Estado del vehículo en el momento del Alquiler.** Nuestros vehículos son revisados antes de cada nuevo alquiler. Por medio de dicha revisión queda plasmado en un documento gráfico todos los daños que tiene cualquier vehículo de nuestra flota en el momento de ser entregado a cada cliente. Ese documento es firmado voluntariamente por los clientes reconociendo estar de acuerdo con el estado del vehículo que está alquilando. Adjuntamos documento 1 donde consta la firma del ##### dando su conformidad a los daños que presentaba el vehículo ##### en el momento de su alquiler. **Segundo – Daños en el retorno del vehículo.** Una vez finalizado el alquiler por el #####, se encontraron los siguientes daños que no estaban en el momento de la retirada del vehículo: Arañazo en la aleta derecha trasera del panel lateral izquierdo y arañazo en la aleta trasera del panel lateral derecho. Adjuntamos documento 2 que acredita el estado del vehículo en el momento de devolución. Si se contrastan las fotografías del momento de salida con las fotografías de la devolución es evidente y notorio que los daños no se encontraban en el momento de la entrega del vehículo al cliente. ##### de España, ##### **Tercero – Devolución Fuera del Horario de Oficina.** Aunque la devolución del vehículo se haya realizado fuera del horario de oficina, la responsabilidad del vehículo sigue siendo del cliente, tal y como consta reiteradamente en los términos y condiciones aceptados por el #####, de los cuáles mostramos los siguientes extractos: ///... **Página 4 | Aspectos Clave De Su Alquiler – Las Condiciones De Su Alquiler) Página 11 Cuarto – Tarifas Contempladas en Matriz de daños.** El coste de reparación del vehículo dañado se calcula acudiendo a la denominada “matriz de daños”, que es un documento expuesto en nuestras 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 nuestra flota. **Página 16 (quinto – Firma y Aceptación de los Términos y Condiciones.** Entendemos que los cargos realizados son correctos, legítimos y amparados por el contrato voluntariamente firmado. Un contrato implica la aceptación de los términos y condiciones de éste, es un compromiso que el ##### aceptó libremente. Tuvo opción de contratar coberturas que cubren los daños, pero renunció a las mismas. Adjuntamos documento 3 (contrato firmado) El documento 4 que adjuntamos muestra extractos de nuestros términos y condiciones referentes a la responsabilidad del cliente sobre cualquier daño que pueda sufrir el vehículo durante su alquiler. A través de todo lo anteriormente expuesto queda justificado que el ##### es responsable de los daños detectados en la devolución del vehículo alquilado y, por tanto, debe hacerse cargo del pago del mismo. **SUPlico** a la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, que teniendo por presentado este escrito se sirva admitirlo, junto con los documentos que se acompañan, tenga por hechas las manifestaciones que el mismo contiene, las alegaciones que en él se exponen y en su día dicte resolución por la que se archive el expediente de referencia”.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**. Considerando las pruebas aportadas y el estado general de la carrocería y pintura del vehículo, así como las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada, en especial las fotos donde no se aprecian los daños en el lateral izquierdo, el Colegio Arbitral acuerda que sobre el importe de la factura presentada por ##### de España ##### en el apartado de daños y gestión de daños, que asciende a 200 euros.



Comunidad de Madrid

(150+50), procede descontar y/o devolver si ya se ha pagado, la mitad de ese concepto al cliente #####, es decir, se debe restar de dicha factura 100 euros (que corresponderían a 75 euros de daños de la parte izquierda + 25 euros de la mitad de tasas gestión)

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.

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.