



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06838.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de noviembre 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 ##### DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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, habiendo alquilado un vehículo en fecha 13 de junio de 2020, la reclamada pretende que le abone una suma de 585€ por haber causado daños en su zona lateral trasera derecha. Es cierto que le dio un leve toque al vehículo, pero no reconoce haber causado los daños por los que pretenden cobrarle. Además, el coche ya presentaba daños cuando lo recogió, que trató de notificarlos a la reclamada a través de su aplicación, pero no fue posible porque durante esa jornada la aplicación no funcionó, según admite la propia reclamada. Asimismo, la reclamada en ningún momento le informó de la obligación de reparar los daños causados en el modo y la cuantía que ahora pretende. Solicita que la Dirección General proceda a realizar cuantas investigaciones y gestiones sean necesarias para restablecer sus derechos como consumidor y que aporte la totalidad de los documentos acreditativos de la contratación de sus servicios, incluyendo el justificante de aceptación por su parte.

La parte reclamada alega que con fecha 13/06/2020 el usuario ##### arrendó el vehículo ##### con matrícula #####, y tuvo un golpe estacionando el vehículo, el cual, NO notificó a la compañía ##### por ninguno de los canales establecidos para ello. Que ##### recibió notificación de alerta de golpe procedente del dispositivo de telemetría disponible en el vehículo ##### durante el estacionamiento del mismo, que lleva a cabo #####. Que posteriormente ##### recibe también notificación de los daños provocados en este vehículo ##### por parte de otro cliente, que comunica la imposibilidad de hacer uso del mismo por las circunstancias en las que se encuentra, aportando fotografías del estado del vehículo. Al recibir esta información y visualizando los daños realizados al vehículo, ##### inactiva el vehículo y lo traslada a taller para que sea reparado. El día 15/06/##### lanzó consulta al cliente ##### para verificar su responsabilidad en los daños causados en el vehículo, y éste los reconoce y confirma, indicando en la comunicación que se adjunta a tal efecto. Que queda perfectamente acreditado que ##### no cumple con los Términos y Condiciones del contrato con ##### al no notificar el golpe que tiene con el vehículo durante su alquiler. Que no notificó el incidente ##### por ninguno de los canales establecidos para ello. Que si bien es cierto, que el día anterior 12/06 sufre una incidencia en el sistema durante varios minutos, que afecta al primer minuto en el que #####

Comunidad de Madrid

reserva el vehículo, en el momento de inicio de alquiler del vehículo ##### por ####, el sistema y app de ##### funcionan perfectamente, prueba de ello es que el alquiler se inicia y se finaliza con total normalidad por ##### desde su teléfono. Que los canales de comunicación, más allá de la app, siempre estuvieron activos, y aun así, nunca recibieron comunicación del incidente ni por teléfono, correo electrónico ni WhatsApp, generándose por tanto un primer incumplimiento de los Términos y Condiciones firmados, “Antes de iniciar la conducción, el concesionario deberá comprobar el estado del Vehículo para verificar cualquier defecto, daño visible o condiciones higiénicas inadecuadas, e informar al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS al respecto mediante la Aplicación o el Servicio de Atención al concesionario, para comunicar su naturaleza y gravedad de forma fiel y completa. El ARRENDADOR DE VEHÍCULOS podrá prohibir el uso del Vehículo si pudiera verse comprometida la seguridad de la conducción. El concesionario informará sin dilación injustificada sobre cualquier accidente, daño o defecto que se produzca durante la utilización del Vehículo. Asimismo, el ##### se asegurará de que en cualquier accidente en el que se vea involucrado el Vehículo conducido por el concesionario sea comunicado y registrado por la policía. Si la policía se negase a registrar los detalles de un accidente, el concesionario informará al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS de este hecho sin demora indebida y facilitará las pruebas correspondientes, en su caso. En tal circunstancia, el concesionario consultará al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS sobre el modo de proceder y seguirá las instrucciones que reciba del Servicio de Atención al concesionario. Esto resultará aplicable con independencia de que el accidente haya sido causado por el concesionario o por un tercero. El concesionario solo podrá abandonar el lugar del accidente una vez que: i. haya finalizado el registro de los datos del accidente por parte de la policía (o, cuando esto no sea posible, después de que el Servicio de Atención al concesionario del ARRENDADOR DE VEHÍCULOS haya sido informado al respecto de conformidad con este apartado); ii. se hayan adoptado las medidas para conservar las pruebas y reducir los daños en colaboración con el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS; y iii. el Vehículo se haya entregado a una empresa de servicios de grúa, se haya depositado de forma segura en coordinación con el ARRENDADOR DE VEHÍCULOS o haya sido retirado de la vía pública por el concesionario. Que ##### recibe notificación de alerta de golpe procedente del dispositivo de telemetría disponible en el vehículo ##### durante el estacionamiento del mismo, que lleva a cabo #####. Que posteriormente ##### recibe también notificación de los daños provocados en este vehículo ##### por parte de OTRO CLIENTE, que comunica la imposibilidad de hacer uso del mismo por las circunstancias en las que se encuentra, aportando fotografías del estado del vehículo (documento 1). Al recibir esta información y visualizando los daños realizados al vehículo, ##### inactiva el vehículo y lo traslada a taller para que sea reparado. El día 15/06/##### lanza consulta al cliente #####, para verificar su responsabilidad en los daños causados en el vehículo, y éste los reconoce y confirma, indicando en su comunicación: “Más tarde, durante la conducción y un intento de aparcamiento (posteriormente descartado por el limitado hueco para el coche), golpeé de manera leve (marcha atrás, a una velocidad suficientemente reducida) uno de los pivotes que se encuentran a mitad de #####, aproximadamente. Al salir a comprobar vi efectivamente la zona golpeada, que era además la que ya estaba previamente dañada.” Que es público y notorio pues aparece publicado en la Política de Precios, en los Términos y Condiciones, así como común a otros servicios de alquiler de vehículos, la existencia de una franquicia que debe asumir el usuario en caso de generar daños en el vehículo. Que mediante el presente escrito queda perfectamente acreditado que ##### no cumple con los Términos y Condiciones del contrato con ##### al no notificar el golpe que tiene con el vehículo ##### durante su alquiler. Que el avance pericial de la reparación de los daños del vehículo asciende a 933,18€, y la factura de reparación final del vehículo es de 991,18€ (documento 6), siendo los siguientes los daños provocados al vehículo: fuerte golpe trasero en maletero y para golpes, con afectación del suelo y piloto traseros derecho. Que ##### únicamente repercute a ##### el valor de la franquicia, franquicia sobre la que se realiza el descuento correspondiente según la Política de Precios y que no le repercute mayores cargos, aún siendo de aplicación según los Términos y Condiciones.



Comunidad de Madrid

Conforme a las condiciones comunicadas por escrito el pasado 26/06/2020, la compañía ##### ha aplicado exclusivamente los cargos adicionales que el usuario aceptó al contratar el servicio, tal y como se estipula en los Términos y Condiciones. Estas estipulaciones fueron aceptadas por el usuario y se encuentran disponibles en la app y la web de la empresa. La **reclamación** del usuario indica que no leyó los términos y condiciones en el momento de la aceptación, lo cual no puede ser achacado a la compañía.

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 toda vez que no cumplió con las condiciones del contrato, en cuanto, "antes de iniciar la conducción, el Usuario deberá comprobar el estado del Vehículo para verificar cualquier defecto, daño visible o condiciones higiénicas inadecuadas, e informar al ARRENDADOR DE VEHÍCULOS, así como sin dilación injustificada sobre cualquier accidente, daño o defecto que se produzca durante la utilización del Vehículo, y reconociendo el reclamante haber causado daños.

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 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,
HACIENDA Y EMPLEO



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.