



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09034.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de septiembre 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 hizo una reserva con el número ##### el 25/06/20, con retirada de vehículo el 31/07/20 en la oficina de ##### -Est. de Chamartín Madrid y entrega el 01/08/20 en la oficina ##### -Ferrol A Coruña. Realizó la reserva a través de una plataforma establecida al efecto para empleados de #####, el precio indicado en la web de ##### y en el e-mail de confirmación es de 38,10 EUR + recargo de 6,61 EUR por un extra. Al momento de la firma del contrato en la oficina el 31/07/20 aparece un recargo de 143,99 EUR por entrega diferente a la oficina de recogida porque, según le informan en la oficina, "las condiciones de empleado de ##### no aplican desde 01/07/20". Manifestada su disconformidad porque en el momento de la reserva no aparecía este recargo ni de modo explícito ni genérico, los empleados le manifiestan que no pueden hacer nada y accede a firmar el contrato por no tener otra alternativa de desplazamiento y tener que realizarlo de forma urgente. Solicita el cumplimiento de las condiciones económicas pactadas en el pre-contrato/reserva y la devolución del extra "SERVICIO ONE WAY" por importe de 143,99 EUR, dado que dicho recargo no estaba incluido en el referido pre-contrato y haber sido su ausencia esencial para formar su voluntad para el consentimiento en la firma del contrato.

La parte reclamada alega que el cargo adicional de oficina correspondiente a la tasa aeroportuaria, incluida en el precio de la reserva, se aplica a la totalidad del alquiler. Es decir, cualquier concepto extra cargado con posterioridad a la reserva está sujeto a la aplicación de la tasa mencionada, al igual que sucede con el IVA. Informan que el servicio de One Way corresponde a los gastos de retorno por devolución en oficina distinta a la de recogida. Este servicio no se encuentra contemplado en las condiciones de la tarifa aplicada por el código de descuento de empleado de #####, por tanto, este servicio ha de ser abonado al finalizar el alquiler. Que en el momento de recoger el vehículo, en la oficina se emitió el correspondiente contrato de alquiler, reflejando el precio de este servicio por importe de 150.49 euros más IVA, resultando un precio final del alquiler de 182,09 euros, que el reclamante aceptó mediante la firma del documento. Que en el contrato aparecen reflejados todos los conceptos incluidos en el alquiler, con los importes correspondientes y la información del IVA aplicable. Por error se tarificó el servicio de Asistencia Ampliada en Carretera, el cual ya se encontraba incluido en la reserva, por este motivo han procedido a reembolsar este importe, 5,75 euros. En base a la información y documentación, confirman que el cargo del servicio de One Way es correcto.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que no era la primera ocasión en que realizaba una reserva con unas condiciones similares con ##### y, en todas las ocasiones, el importe del alquiler incluido en la reserva había coincidido con el finalmente reflejado en el contrato firmado en oficina. Por ello, sorprendió que en la fecha de retirada del vehículo el 31 de julio de 2020, le aparecía un recargo de 143,99 euros en concepto de entrega en oficina diferente a la de recogida. La explicación que sobre esta cuestión le dieron en la oficina es que las condiciones de empleado de ##### no aplicaban desde el 1 de julio de 2020, lo cual le resultó disconforme porque en el momento de la reserva este cargo no aparecía. No puede aceptarse como válido el argumento de la reclamada de que, con la firma del contrato en la propia oficina, aceptó las condiciones del contrato. La reserva de alquiler es un auténtico precontrato y las condiciones (y eventualidades) en él contenidas fueron esenciales para formar su voluntad de contratar con este proveedor y no con otro. Lo reprochable es que dichos cambios o modificaciones se realicen de manera sorpresiva y sin establecer un marco de confianza. Solicita que, en cumplimiento de las condiciones económicas pactadas en el precontrato/reserva, se acuerde la devolución del extra "SERVICIO ONE WAY" por importe de 143,99 EUR dado que dicho recargo no estaba incluido en el referido precontrato y al haber sido la ausencia de este concepto esencial para formar su voluntad para el consentimiento en la firma del contrato.

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, analizada la documentación, queda acreditado que el reclamante ha sido informado antes de dar su consentimiento y proceder a la firma del contrato.

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.



Comunidad de Madrid

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.