



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09627.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de octubre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: que se realizó un pedido nº ##### (coche de alquiler), por un importe de 359,29 euros. Tras la devolución del vehículo, se percató de que tenía un cargo por daños producidos en el vehículo superior a 5 cm, además del depósito del combustible, por lo que contactó con la reclamada pero no ha recibido una respuesta satisfactoria. Solicita la evaluación correcta de los daños y el reembolso correspondiente o íntegro del cargo adicionalmente cobrado, y una compensación por valor de 200 euros por las molestias ocasionadas.

La reclamante añade que la compañía reclamada no ha iniciado comunicación alguna adicional en aras de resolver los persistentes problemas respecto al servicio prestado en el mes de agosto del año 2020. Habiéndose pasado a cuenta un cobro por importe de 416,04€, se reclama la devolución de la diferencia existente entre el saldo pasado a cuenta y la cuantía total del recibo. Se pide justificar que los daños presentes en el parachoques delantero superan los 5cm necesarios -tal y como se especifica en el contrato- dado que en las comparaciones hechas tomando como referencia la parte de la matrícula que incluye el símbolo europeo – la cual se encuentra normalizada midiendo esta 40mm1 – no parece indicar que se supere este tamaño. Reclama la devolución de la parte correspondiente en la "Liquidación detallada adjunta" al ítem con apunte "Check in paragolpes delantero", es decir, 200€. Reclama adicionalmente 200€, justificando estos por la mala praxis de la compañía y como compensación al tiempo y costes que el actual proceso han supuesto.

La parte reclamada alega que las fotografías del daño que fueron tomadas en el momento de la devolución del vehículo no indican dichos daños cuando se entregó el vehículo, como se puede comprobar en el documento de Check Out y Check In, las cláusulas contractuales que autorizan los cobros realizados, así como la tabla donde vienen indicadas las tarifas. Además, respecto al Fuel Deposit, éste se encuentra recogido y explicado en sus T&C; y todo cliente debe dejarlo cuando coge el vehículo. En este caso, el cliente entregó el tanque de combustible vacío. Es por ello que no aceptan las pretensiones, dado que el daño al vehículo es superior a los 5cm indicados, además de que no existían en el momento de entrega del vehículo. Además, queda demostrado que el cliente incumplió las condiciones de los T&C; relativas a la entrega del vehículo, dado que entregó el depósito de combustible vacío.

Comunidad de Madrid

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 **la empresa reclamada debe abonar a la reclamante la cantidad de 149,04 euros**, diferencia entre lo cobrado, 416,04 euros y lo acordado, 267 euros.

No entrar a conocer en cuanto a la **reclamación** de compensación por la mala praxis de la compañía y compensación al tiempo y costes del proceso solicitado, toda vez que, si bien la reclamante lo ha cuantificado en 200 euros, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios tanto personales como profesionales no son materia consumerista sino de orden civil.

Asimismo, de conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

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 a 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.