



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00411.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 26 de enero de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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, según manifiesta el reclamante con fecha 1 de septiembre de 2021 procedo al alquiler de una auto caravana modelo [REDACTED], matrícula [REDACTED]. entre el periodo comprendido entre el 1 y el 9 de septiembre. Durante el período de alquiler, el vehículo presentó los siguientes desperfectos: Al utilizar la ducha, el agua sale por varios lugares del habitáculo, inundándolo de agua. También el agua se derrama por la parte baja del vehículo produciendo un charco en el exterior. El hecho se produce el sábado 4 de septiembre, y se comunica a la empresa el lunes 6, ya que, durante el sábado y domingo, no atienden el teléfono. ¿Cuando comunicamos el hecho, nos indican que el agua se sale de la ducha? por llenar el depósito a tope de agua. ¿Pero no obstante que pierda un poco de agua no significa que la ducha no se pueda usar? Primero, no era causa de sobre cargar el depósito, ya el agua aparecía solamente cuando se utilizaba la ducha adjunto fotografías. Y segundo, no es que se perdiera un poco de agua, es que aparecía un charco en el habitáculo, con lo que no fue posible utilizar la ducha en varios. ¿Solicita Se me reembolse la mitad de la fianza, como parte para reparar los daños 350,00? impuestos incluidos y la mitad el importe del alquiler 455,00 euros impuestos incluidos, por los perjuicios causados por no poder disponer de la ducha durante cuatro días, ni todo el resto de servicios baño, lavabo, cocina, durante dos días y medios. Así como el no poder acceder al armario donde se encontraba parte de la ropa. Total, 805,00 euros impuestos incluidos.

La parte reclamada alega que ahora entendemos las maniobras del Sr. [REDACTED] tendentes a convertir una disputa profesional en una de consumo. El Sr. [REDACTED] nos pidió como en otros alquileres anteriores que se redactase la factura (documento 1) a nombre de la entidad [REDACTED] de la cual es administrador gerente, dado que había sido un uso profesional para su empresa, pasados 15 días nos pidió que modificásemos la factura, para solamente imputar el alquiler (no los daños) (documentos 2 y 3) a su empresa, dos días después pidió un nuevo cambio (documento 4) para que en definitiva alquiler y daños figurasen a su nombre como particular (sic). No obstante, nos sometemos a la decisión de ésta Junta Arbitral para que si lo estima oportuno proceda como estime conveniente. 1º). - Nosotros realizamos protocolos de limpieza y revisión de los vehículos. Se limpia y desinfecta, y posteriormente se revisa. Después

Comunidad de Madrid

antes de ser entregados pasan por otro repaso general y puesta de máquina de ozono. Las duchas y fregaderos se llenan de agua y al limpiarlos se utilizan los propios grifos de los vehículos, de este modo, si detectan en limpieza alguna avería, es comunicado a las dos personas que tenemos en taller. Esta forma es la más eficiente y sencilla. La persona que se encarga de la limpieza lleva muchos años trabajando con nosotros y tiene gran experiencia en la limpieza de estos vehículos, al igual que las dos personas que se encargan de las revisiones. 2º). - Si hubiera habido una avería como informa el Sr. [REDACTED], no hubiera podido usarlo desde el primer día. El Sr. [REDACTED] sale de nuestras instalaciones el miércoles 1 de septiembre (mañana a las 10h) antes se le envían fotos del estado de vehículo (documento 5), y sólo se comunica con nosotros el día 6 de septiembre (tarde a las 19:39h estando la oficina cerrada y no teniendo ninguna obligación para contestar) (documentos 6 y 7), por lo tanto, ha estado 6 días utilizándolo sin problemas. 3º). - El Sr. [REDACTED] disponía de un teléfono de emergencia con WhatsApp por el que se comunicó cuando partió la llave, pero nunca se mencionó nada sobre los problemas de la ducha. Pensamos que lo que pudo pasar es que el sumidero de la ducha no tragaba bien seguramente por cabellos (tal como nos la devolvió) e intentó levantar el sumidero como en algunas cocinas. Ya que los soportes (documento 5) de la ducha estaban partidos, o haber usado tacones, o haber situado mucho peso encima del sumidero (documento 6). Ya que esta rotura no es habitual. 4º). - El Sr. [REDACTED] tiene que entender que, si ocasiona algún daño, (y vino con un golpe de chapa a cada lado), el cliente tiene que abonarlo como figura en el contrato y en el parte. También e-mail le pedimos que solicitase un presupuesto a otra empresa para que comprobara el precio de la reparación. No obstante, no se le cobraron todos los daños, así como tampoco el haber entregado el vehículo horas más tarde de la hora contratada. Por todo ello, entendemos que no procede devolución alguna, y en ningún momento se le reclamaron los importes que en su día ocasionó y que no cubría la fianza, y que en atención a que había sido un buen cliente no se lo cobró.

La parte reclamante manifiesta que, la otra parte no aporte ninguna prueba que contradiga lo expuesto en el escrito de alegaciones. El vehículo mantenía varios deterioros, como ya expuse, el agua de la ducha salía por el habitáculo y por el exterior al ser utilizada, lo que supuso un grave trastorno al no poder utilizar la ducha durante varios días. Y los inconvenientes ocasionados por la rotura de la llave (no poder acceder al maletero, no poder evacuar las aguas, no poder rellenar el depósito...) no fueron satisfechos. Respecto a la no devolución de la fianza, las tasaciones de los daños fueron evaluados unilateralmente por la empresa. Dicha práctica, he observado que es habitual, al examinar los comentarios que aparecen en [REDACTED] sobre la empresa. Solicita continuar con la tramitación del arbitraje.

La parte reclamada manifiesta que seguimos creyendo que no se ha actuado desde el principio de la buena fe, primeramente, el Sr. [REDACTED] ya era cliente nuestro, facturándose siempre a nombre de la empresa [REDACTED] y así también nos lo solicitó en el último alquiler producido el último alquiler y por el cual se le concedió un descuento especial por profesional. Posteriormente nos solicita cambio en los datos a nombre particular por su palmario interés de transformar las discrepancias en un expediente de consumo. Para corroborar que éste alquiler es un alquiler profesional (los contratos de alquiler de vehículos tienen que ir siempre a nombre de una persona física y no de una jurídica), y no a un particular, adjuntamos factura [REDACTED] del 30 de Agosto del 2017, (documento 6) factura [REDACTED] del 07 de Septiembre del 2020, (documento 3), factura [REDACTED] del 27 de septiembre del 2021, (documento 1) factura [REDACTED] del 10 de Septiembre del 2021, (documento 2) factura [REDACTED] del 27 de Septiembre del 2021, (documento 4) factura [REDACTED] del 29 de Septiembre del 2021. Todos estos alquileres fueron efectuados por el Sr. [REDACTED] (como persona física titular del contrato de alquiler de la auto caravana) y facturados como nos solicitó, ya que nos indicó que se dedicaba a la industria de la música a [REDACTED]. Tampoco creemos que se ha actuado nuevamente en el principio de buena fe, cuando teniendo el cliente un teléfono con comunicación por WhatsApp de emergencia durante el viaje, desde el cual nos pusimos en contacto con el Sr. [REDACTED] vía WhatsApp para enviarle los videos explicativos del vehículo. Nunca se puso en contacto con



Comunidad de Madrid

nosotros salvo para el problema de rotura de la llave, en el cual alega que se le ha partido. Esto ocurre con 2 días antes de la devolución. Estas llaves o están correctas, o no. Si hubiera estado dañada, no habría podido usarla desde los primeros días, no desde el final del viaje. Respecto a la ducha, al ser antiguo cliente obviamos este tema. Pero el vehículo salió funcionando correctamente, prueba de ello, es que no nos comentó nada hasta el 6 de septiembre, el Sr. [REDACTED] salió de nuestra instalación el día 1 de septiembre a las 10h de la mañana. Con lo cual deducimos que ha estado utilizándola durante 6 días sin problema. Cuando llegó uno de los soportes estaban rotos. Esto puede ser debido a intentar abrir la rejilla para evacuar la suciedad (normalmente cabellos) y no cerciorarse que no se puede hacer de esta manera y forzarlo. O bien entrando con tacones, clavándolos en el sumidero, o bien poniendo algo de mucho peso encima. La intención cuando enviamos los vídeos explicativos y la volvemos a explicar el día de salida es que aparte de que el cliente tenga un viaje agradable, es que haga un buen uso del mismo, cosa, por motivos que desconocemos, el Sr. [REDACTED] no hizo. De todas formas, no hay problema por ello, pero es obvio que si produce una rotura, tiene que abonarla como figura en el 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 comparece 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: **NO ENTRAR A CONOCER** de las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto no queda acredita debidamente la condición de consumidor final del reclamante, de conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y demás legislación aplicable, habiendo presentado la empresa reclamada alegaciones claras que el reclamante no ha desvirtuado.

Procediendo por ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial o administrativa para formular nueva reclamación al respecto.

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.

Madrid, 26 de enero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature] Firmado digitalmente por

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Firmado digitalmente por: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]