



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00874.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de octubre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION 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, según alega el reclamante, el 22/05/2022 hice por internet desde España la reserva nº [REDACTED] a la firma [REDACTED] del alquiler de un vehículo con recogida el 8/06/2022 en el Hotel [REDACTED] Aeropuerto de los Ángeles) [REDACTED] de Los Ángeles (Estados Unidos) y entrega el 25/06/2022 en el Aeropuerto Internacional de los Ángeles. El importe del alquiler reservado era 625,11 \$ pero [REDACTED] en su factura (Rental Car Receipt) de fecha 25/06/2022 (documento adjunto número 2) incluyó cargos indebidos por importe total de 280,02 \$ (274,10 €), totalizando la factura 901,53 \$ = 886,01 € que es el importe cargado en mi tarjeta de crédito (documento adjunto número 3). Estos cargos indebidos se explican en los puntos 1 y 2. Adicionalmente el vehículo entregado fue de categoría inferior al contratado lo cual motiva mis reclamaciones de los puntos 3 y 4. , ascendiendo el total de lo reclamado por todos los conceptos a 545,69 €. Los puntos mencionados se detallan en las "Pretensiones". Durante los pasados meses de Julio, agosto y septiembre he reclamado directamente a [REDACTED] (si es necesario puedo aportar correos) y también con la mediación de la [REDACTED] sin haber obtenido una respuesta satisfactoria a los puntos 1 y 2 y sin respuesta al punto 3. Adjunto documento 8 (mi reclamación a [REDACTED] vía [REDACTED] y 9 (respuesta de [REDACTED] con traducción al español). Solicita 65,31 € correspondiente al cargo de 66,72 \$ por "Concession fee recovery". Este cargo no procede porque ya estaba incluido como "Hotel and Airport Concession Fee Recovery" en el precio de mi reserva. [REDACTED] debió incluirlo, de forma inadvertida por mi parte y sin tener en cuenta las condiciones de la reserva. El motivo de no advertirlo inicialmente fue que no se nos informó de ello y por tanto pensamos de buena fe que el incremento del precio de la reserva se debía exclusivamente al punto 2. Reclamación de 208,79 € correspondiente a cargos de 189 \$ por "Additional charges" y 24,30 \$ por tasas que se refieren a la facturación de un conductor adicional. Esta facturación no procede porque, de acuerdo con el documento adjunto número 4, yo tenía derecho, por pagar con la tarjeta de Amex (American Express), a la inclusión de un conductor adicional gratis, lo cual me fue confinado por la oficina de [REDACTED] de recogida del vehículo mediante correo de fecha 08/04/2022 (documento adjunto número 5 del que se acompaña traducción). El hecho de que tuviera que aceptar dicho cargo cuando recogí el vehículo fue una imposición del empleado de [REDACTED] para entregarnos el vehículo que necesitábamos para iniciar nuestra ruta de 17 días.



Comunidad de Madrid

Reclamación de 101,59 € correspondiente a la diferencia de precio de 103,37\$ entre la categoría inferior (Q4) del vehículo [REDACTED] que me fue entregado en alquiler y la categoría contratada (L) en mi reserva. Este hecho no fue advertido inicialmente porque [REDACTED] no publica la lista completa de los modelos pertenecientes a cada categoría. Adjunto como documento número 6 la transcripción completa del chat mantenido con la agente [REDACTED] del Centro de Atención al Cliente de [REDACTED] España donde en el último párrafo me clarifica la pertenencia del [REDACTED] a la categoría Q4. Adjunto en el documento número 7, una cotización actual de las categorías Q4 y L, que me ha permitido extrapolar la diferencia actual de 155,13 a 103,37 \$ correspondiente a la fecha de reserva. 4) Reclamación de 170 € (10€ por cada uno de los 17 días de alquiler) como compensación a las molestias incomodidad causada tanto a los pasajeros como por la menor capacidad del maletero del vehículo entregado.

La parte reclamada alega Falta de legitimación pasiva ad causam de mi representada, por carecer de acción y derecho frente a [REDACTED]. Artículo 10 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Mi representada no es titular de la relación jurídica, el alquiler se suscribió con la compañía [REDACTED] con domicilio fiscal en [REDACTED], ya que no constan en los archivos internos de [REDACTED] España, [REDACTED] ni contrato [REDACTED] ni factura a nombre de [REDACTED], documentación oficial que, curiosamente, el reclamante no aporta como documentación de apoyo a su reclamación contra [REDACTED]. por constar ambos en la compañía internacional del grupo a mi representada con quién realmente formalizó contrato y a quién abonó el alquiler en dólares.

Obviamente, el hoy reclamante es conocedor de que no tiene acción legal frente a mi representada, y por ello no aporta ni la factura, ni el contrato; documentos que prueban sin ambages que no le asiste derecho a reclamar a una entidad española, cuando la relación contractual no la ha tenido con ella. Aun así, de los escasos y elegidos documentos aportados, se evidencia que la relación comercial y contractual no es con [REDACTED], sino con otra entidad diferente. No fue quien mantuvo la relación contractual con el reclamante, no ostenta legitimación pasiva. Por ello y, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, existe una evidente falta de legitimación pasiva de [REDACTED]. para ser parte en la presente reclamación, al "...no ser titular de la relación jurídica u objeto litigioso", poniendo de manifiesto a mayor abundamiento las resoluciones acordadas por parte del Tribunal Supremo en SSTs de 27 de junio de 2011 y 11 de noviembre de 2011, donde, para determinar la legitimación pasiva, el alto tribunal exige que haya "...una posición o condición objetiva en conexión con la relación material objeto del pleito que determina una aptitud o idoneidad para ser parte procesal pasiva, en cuanto supone una coherencia o armonía entre la cualidad atribuida -titularidad jurídica afirmada- y las consecuencias jurídicas pretendidas". En consecuencia, la norma general es respetar la personalidad de las sociedades de capital y las reglas sobre el alcance de la responsabilidad de las obligaciones asumidas por dichas entidades, que no afecta a sus socios y administradores, ni tampoco a las sociedades que pudieran formar parte del mismo grupo (Sentencia del Tribunal Supremo [Sala de lo Civil, Sección 1ª] núm. 80/2014, de 28 febrero [RJ 2014\1423]). Por lo tanto, nada tiene que reclamar [REDACTED]

[REDACTED] Y en su virtud, se proceda al archivo del expediente dejando sin efectos la petición expuesta por el reclamante.

La parte reclamante manifiesta que es la Reserva de fecha 23/05/2022 (enviada como documento nº 1) donde está el precio y condiciones, entre ellos que Concession Fee Recovery está incluido en el precio. Ahora les envío como documento nº 10 el boletín Rental Record [REDACTED] que me hicieron aceptar el 08/06/22 en la oficina de recogida como condición para la entrega del vehículo. Este boletín incluye cargos adicionales por Concession Fee Recovery y por AAO (conductor adicional) que son objeto de mi reclamación por los motivos expuestos.

*Factura o Rental Car Receipt. Enviada como documento nº 2. Hice la reserva desde España en la página web de [REDACTED] Desde esta página se puede reservar no solo para España sino para cualquier país donde opere [REDACTED] Por tanto, es a [REDACTED] a quien reclamo. Solicita que, ya que no cumplieron con las condiciones de la reserva ni con la información facilitada vía email sobre la exención del cargo por conductor adicional. También parece que me entregaron un

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

vehículo de inferior categoría pero esto es difícil de probar ya que [REDACTED] no publica los modelos incluidos en cada categoría, lo cual denota falta de transparencia.

La parte reclamada manifiesta que venimos a OPONERNOS a la reclamación formulada por no ser ajustada a Derecho. Improcedencia de reclamar a [REDACTED]. Ausencia de legitimación "pasiva ad causam". Contrato suscrito con una entidad diferente a [REDACTED]. Esta parte ya presentó alegaciones a la queja formulada por el [REDACTED] con fecha 15 de marzo de 2023, las cuales en aras de la brevedad damos por reproducidas, y que adjuntamos junto el justificante de presentación como Documento nº 1. Reiteramos que, no habiendo contratado con [REDACTED] la reclamación resulta improcedente.

La reserva se efectuó directamente con [REDACTED] Los Angeles. Las alegaciones que formula [REDACTED] son de fecha 23 de marzo; esto es con posterioridad a las alegaciones que ha presentado esta parte, y entendemos que son la réplica a nuestro escrito de alegaciones. Se limita el reclamante en insistir que la responsabilidad es de [REDACTED] España, cuando el mismo reconoce que no ha contratado con esta parte. Pretendiendo que por el simple hecho de que lo realizó en España, a través de una página web, procede la reclamación a [REDACTED] España. El Código Civil nos enseña a partir del artículo 1088, que regula las obligaciones señala que "La obligación consiste en dar, hacer o no hacer una cosa". [REDACTED] no tiene ninguna obligación con el reclamante puesto que, ni le ha dado nada, ni ha hecho nada para él, ni ha dejado de hacer nada. Por lo tanto y conforme a nuestro Código Civil, de obligado cumplimiento para las partes, [REDACTED] adolece de responsabilidad alguna. Pero, es más, es que la propia documentación aportada por la reclamante prueba que la reserva la hizo directamente con [REDACTED] Los Ángeles. Que se haya efectuado a través de una web de influencia mundial, en nada empecé ni modifica el hecho objetivo de que el servicio y las obligaciones del contrato despliegan sus efectos en los Ángeles con la entidad [REDACTED]", entre una sociedad que no es [REDACTED] y en la que ésta no tiene intervención. De hecho, en el contrato queda probado que la relación se perfecciona en los Ángeles (sin intervención de [REDACTED]).

Conclusión, no ha lugar a la reclamación de [REDACTED] puesto que esta parte no ha intervenido en la relación contractual, por lo en aplicación de la lo dispuesto en nuestro Código Civil, no cabe que [REDACTED] responda por un contrato en el que no ha intervenido, no habiendo recibido cantidad alguna por ningún concepto. Solicita se proceda al archivo del expediente dejando sin efectos la petición expuesta por el reclamante.

La parte reclamante añade que me opongo a las alegaciones de [REDACTED] de fecha 12/4/2023 y me reitero en las alegaciones presentadas en mi reclamación de fecha 28/12/2022 que fue reiterada el 23/03/2023. Solicita que la Junta Arbitral dicte el correspondiente laudo arbitral sobre cada uno de los 4 puntos expresados en mi reclamación de fecha 28/12/2022 cuya resolución me comprometo a aceptar renunciando a posteriores reclamaciones judiciales.

La parte reclamada manifiesta que esta parte ya presentó alegaciones, ante las dos reclamaciones formuladas por el [REDACTED] de forma telemática ante este instituto. La presente reclamación, es la tercera que esta parte recibe del [REDACTED] y las tres son por los mismos hechos. Todas las reclamaciones, fueron contestadas en tiempo y forma por [REDACTED] en concreto con fecha 15 de marzo de 2023 la primera y 12 de abril de 2023, la segunda. En aras de la economía procesal, y a fin de no ser relativos, damos por reproducidas las alegaciones consignadas en ambos escritos. No habiendo contratado con [REDACTED] la reclamación resulta improcedente. No ha lugar a la reclamación puesto que [REDACTED] no ha intervenido en la relación contractual, por lo en aplicación de lo dispuesto en nuestro Código Civil, no cabe que [REDACTED] responda por un contrato en el que no ha intervenido, ha habiendo recibido cantidad alguna por ningún concepto. Suplica al Instituto Regional de Arbitraje que, teniendo por presentado este escrito en aplicación del art. 44 del Real Decreto 231/2008 por el que se formulan las últimas alegaciones de mi representada, se sirva admitirlo, tenga por hecha la alegación que el mismo contiene junto con el documento adjunto y se proceda al archivo del expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que me ratifico en lo ya expuesto en el expediente y que se resume en que [REDACTED] debe cumplir los precios y condiciones de la reserva y cumplir en todo caso con la información suministrada cuando se le pidió clarificaciones.

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. Teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se **ACORDÓ SUSPENDER** la vista y la emisión del correspondiente Laudo para REQUERIR a la empresa reclamada aporte el contrato y, en su caso, aclare la intervención en esta contratación por parte de [REDACTED], CIF [REDACTED] y aclare si este consumidor ha utilizado la página web de [REDACTED], y a la reclamante aporte el contrato y la factura, o bien manifieste que no tiene y, en su caso, acredite la relación jurídica con la empresa reclamada [REDACTED], y PRORROGAR el plazo para dictar Laudo, a fin de permitir a las partes respondan al presente y poder resolver, en consecuencia este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

La parte reclamante presenta escrito de fecha de registro 03.09.2023, en contestación al requerimiento efectuado, en el que manifiesta que respecto al contrato, debo decir que no contraté con [REDACTED] USA ni dispongo de un contrato a nombre de [REDACTED] España, ni creo que nadie lo tenga, aunque si a nombre de [REDACTED] Europa por lo que explico a continuación. Hice la reserva Doc 1, mediante la página web de [REDACTED]. En la reserva, como podrán ver, se mencionan las condiciones particulares del contrato y se incluyen las condiciones generales del mismo. En concreto en el apartado NATURALEZA DEL ACUERDO de las referidas condiciones generales se menciona literalmente " Los términos y condiciones de la reserva cubren tu reserva con nosotros [REDACTED] una compañía registrada en Irlanda y se rigen por la legislación irlandesa. Los términos de tu alquiler serán proporcionados por [REDACTED] compañía encargada de gestionar tu alquiler y se rige por la ley local. "De donde se constata que al haberse efectuado esta reserva desde una página web en España la reserva es decir, el contrato es responsabilidad de [REDACTED] Europa y consecuentemente de [REDACTED] España con independencia de que los términos de la prestación del servicio correspondan al país donde se preste. Así pues, entiendo que, al residir en España, es lógico presentar las reclamaciones a [REDACTED] España por formar parte de [REDACTED] Europa. Respecto a la factura, en mi caso el pago debía efectuarse en la oficina de recogida y por ello se emitió una factura o Rental Car Receipt Doc 2 en los Angeles. Si la tarifa hubiera sido de prepago entiendo que la factura se habría emitido desde [REDACTED] España. Así pues el hecho de que la factura sea emitida en el momento de la recogida del vehículo o en el momento de efectuar la reserva no debe ser relevante a efectos de determinar la responsabilidad contractual. Por último, [REDACTED] es una gran multinacional que opera globalmente bajo una misma marca y debe responder frente al consumidor de una forma igualmente global, sin pretender ampararse en su complejidad organizativa y de contratación difícilmente comprensible para un consumidor como yo de buena fe que confía en la marca al contratar el servicio, con independencia del país en que se presta el servicio.

La parte reclamada presenta escrito de fecha de registro 08.09.2023, en contestación al requerimiento efectuado, en el que manifiesta que Toda vez que [REDACTED] no contrató con [REDACTED] España ni, fue esta quien le brindó los servicios objeto de su queja, no obra en nuestro archivos ni contrato con el reclamante ni factura, ya que no tenemos ningún concepto que facturar. Respecto a la intervención de [REDACTED] España en la contratación. [REDACTED] España no ha tenido ninguna intervención en la contratación. Ni antes, ni después, ni durante el alquiler. No es la parte contratante con [REDACTED]. Respecto a si el consumidor ha utilizado la página web de [REDACTED] España. [REDACTED] España no tiene página web. Ni tiene ninguna intervención en la gestión de la página web, que se controla exclusivamente desde Estados Unidos. La reserva la realizó el



Comunidad de Madrid

reclamante a través de página web de la entidad [REDACTED], que es operada y gestionada por dicha entidad conforme se puede comprobar entrando en la página de reservas: [REDACTED] Y si se pincha en "Información legal", figuran todos los Términos y Condiciones de la página web, indicando que la página web está gestionada por [REDACTED]:

Podrá comprobar la Junta Arbitral a la que nos honramos dirigir, que la única mención que se hace a [REDACTED] España, lo es en lo relativo a solicitar información de la página web, indicando que el domicilio desde el que se opera y gestiona está en Estados Unidos: [REDACTED]

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 la pretensión formulada por la parte reclamante contra [REDACTED]. por cuanto, no se ha aportando por el reclamante documentación probatoria que justifique la contratación directa del servicio con el reclamado, sin perjuicio de que este forme parte de [REDACTED], a la vista de ello este Colegio no entra a conocer en el fondo de la cuestión planteada quedando abierta la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORIA** con el voto disidente del vocal en representación de los consumidores que redacta voto particular que se incorpora al expediente arbitral.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]