



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00901.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de septiembre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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 en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

“Contraté con ellos un alquiler y un seguro adicional para que me cubriera el 100% de los daños. Tuve la desgracia que en el destino me dieron un coche con el embrague averiado y antes de que pasaran 24h, el coche se estropeó y tuve que llamar a la grúa, me cobraron por la asistencia 1.062 euros, que todos me indicaron que al tener un seguro adicional contratado lo cubriría mi seguro y me harían el reembolso. Pues a día de hoy sigo sin que me hayan reembolsado el pago y parece que nadie quiere asumirlo. [REDACTED] indica que [REDACTED] seguros no lo cubre, cuando ellos indican en la documentación que me enviaron que había contratado un seguro a todo riesgo en caso de daños y robo, sin franquicia y con reembolso del 100%. Alegan desde [REDACTED] que el seguro no lo cubre porque es desgaste del vehículo. He solicitado en varias ocasiones que el seguro o la compañía [REDACTED], con la que contraté gestionen la devolución y lo último que me indican es que han reclamado a [REDACTED] y alegan que ha sido una negligencia mía, que no entiendo cómo es posible que lo sea, puesto que me dieron un coche en mal estado, no es posible que en menos de 24 horas de uso se desgaste un embrague, poniendo en peligro a mi familia y a mí y aun así no se hacen cargo del abono que me hicieron pagar. Estoy indignada, puesto que además de pagar más por contratar un seguro adicional que me cubra al 100% pago más que si no lo hubiera contratado puesto que me hubieran aplicado la franquicia. Solicito que me abonen los 1.062 euros que pagué”.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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 **empresa reclamada reclamada** aporta escrito de alegaciones, del que se dio traslado a la parte reclamante, en que procede a detallar las compañías implicadas en el proceso de la reserva y alquiler del vehículo:

- [REDACTED] es un comparador online de tarifas o precios de servicios y productos. En este caso, de coches de alquiler. Esto se comunica en nuestra página web [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) durante el proceso de reserva en varias ocasiones. De manera adicional, la Sra. [REDACTED] aceptó los términos y condiciones de [REDACTED] en el momento de la reserva y recibe el bono de confirmación tras realizar la reserva.
- [REDACTED] es una central de reservas intermediaria que negocia las tarifas directamente con las empresas de coches de alquiler. Además, es la encargada de cobrar el precio del alquiler. La Sra. [REDACTED] aceptó los términos y condiciones de [REDACTED] en el momento de la reserva.
- [REDACTED] es la empresa de coches de alquiler que ha suministrado el vehículo de alquiler, con la cual la Sra. [REDACTED] ha firmado el contrato de alquiler y que ha cobrado la cantidad de 1.062 EUR en concepto de daños y asistencia en carretera según la factura facilitada por [REDACTED].
- [REDACTED] es la aseguradora con la que [REDACTED] contrató un "Seguro de [REDACTED] Completo + Asistencia en Viajes" con número de póliza [REDACTED]. [REDACTED] aceptó los términos y condiciones de [REDACTED] en el momento de la reserva.

Tras revisar el caso de nuevo, solo podemos remitirnos a la resolución previamente enviada al Sr. [REDACTED], mediador de Confianza Online.

[REDACTED] ejerce de intermediario y comparador de precios, pero no es quién proporciona los servicios reclamados ni establece los términos y condiciones de estos. Igualmente, [REDACTED] ejerce de intermediario en la comunicación con las partes involucradas, pero no es responsable de emitir la resolución final ni del contenido de la misma.

La resolución se basa en las respuestas de [REDACTED] y [REDACTED] tras el envío de la reclamación.

Por una parte, [REDACTED] resolvió la reclamación de reembolso de daños indicando lo siguiente:

"No procede el reembolso del importe reclamado, pagado por el remolcaje, y la reparación de la avería del embrague y de la caja de cambios ya que no son objeto de cobertura en la póliza:

"II. GARANTÍA DE REEMBOLSO DE FRANQUICIA (CDW)

ARTICULO PRIMERO. - DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTIAS INCLUIDAS.

[REDACTED] reembolsará la cantidad retenida al Asegurado por la Compañía de alquiler del vehículo, prevista en el contrato de alquiler, y con un, por los gastos de la reparación de los daños materiales causados al vehículo (incluso los derivados de los daños en el techo, luna, parabrisas, cristal de techo solar, en el chasis y neumáticos), siempre que se produzcan con motivo de un accidente de circulación, robo o rasguños causados por vandalismo. Asimismo, quedará cubierta la pérdida, robo o daño a las llaves del vehículo de alquiler.

[...]



Comunidad de Madrid

ARTÍCULO SEGUNDO. - EXCLUSIONES GENERALES

10. Los daños causados por actos de vandalismo, salvo para los rasguños, y por desgaste del vehículo."

Puesto que las exclusiones expuestas por [REDACTED] se indican en los términos y condiciones del seguro contratado, las cuales fueron aceptadas en el momento de realizar la reserva, no es posible para [REDACTED] reclamar a [REDACTED] el reembolso del importe solicitado.

Por otra parte, [REDACTED] nos ha informado que conforme a los términos y condiciones firmados por el cliente con la compañía de alquiler [REDACTED], no es posible reclamar los daños mecánicos causados al vehículo de alquiler.

Toda la documentación disponible en la que se apoya la resolución ya ha sido aportada. Incluidos los términos y condiciones de [REDACTED], donde se indica, por un lado, que los daños reclamados no están cubiertos por la póliza contratada y, por otro lado, que los daños mecánicos son responsabilidad del titular del contrato de alquiler. Por tanto, no podemos aportar ninguna documentación adicional.

Desde [REDACTED], como intermediarios, ya hemos hecho todas las gestiones posibles, haciendo llegar la reclamación de la Sra. [REDACTED] a las partes involucradas y obteniendo una resolución final de las mismas.

Lamentamos que la resolución no haya sido positiva para la Sra. [REDACTED]. En caso de no estar conforme con el cobro de los daños por parte de [REDACTED], rogamos contactar directamente con esta compañía: [REDACTED]

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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** del fondo del asunto al considerar la falta de legitimación pasiva de la empresa reclamada [REDACTED] que no es la responsable de la incidencia reclamada (avería en el embrague por desgaste), y la exclusión de cobertura en la póliza suscrita con la aseguradora, de los gastos por el remolque y por la reparación de la avería del embrague y de la caja de cambios, ya que excluye expresamente los daños por desgaste del vehículo. La reclamante podrá dirigir su reclamación contra la empresa [REDACTED] empresa con la que contrató el alquiler y propietaria del vehículo alquilado, cuya reparación fue costeada por la reclamante.

Queda expedita la vía judicial.

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.

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



Comunidad de Madrid

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 Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 19 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]