



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08616.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 14 de diciembre 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 día 30/04/2023 alquile una furgoneta a las 14:00 con el fin de buscar unos colchones en Majadahonda la cual estaba estacionada en el Centro Comercial [REDACTED] y posteriormente recibe una notificación por correo indicándome el cobro de 160 Euros por daños causados, específicamente un rayón del lado del copiloto. Solicita reintegro del cobro de 160 Euros ya que no realice el rayón NO fue efectuado por mi persona y se pudiera evidenciar en las cámaras de seguridad del Centro Comercial cuando salí y entre al estacionamiento. En principio fue personalmente a las oficinas de la empresa a tratar de llegar a un acuerdo pero el gerente de servicio me indico que el cobro tenía como objetivo que la gente aprendiera a revisar a detalle un coche alquilado y de esa forma la gente iba aprender. Una política de servicio al cliente un poco incoherente. En fin si revisan las cámaras de seguridad van evidenciar que tengo la razón y la idea es que en un futuro no caigan otros bobos como yo.

La parte reclamada alega que no aceptamos la reclamación, por los motivos expuestos en el documento A adjunto. La sucesión de hechos ocurrida, que coincide en su mayor parta con la descrita por el solicitante [REDACTED], es la siguiente: El [REDACTED] reserva el vehículo [REDACTED] situado el parking del centro comercial [REDACTED] desde el 30.04.2023 a las 14h. hasta el 30.04.2023 a las 16:48h. El [REDACTED] hace uso del vehículo durante el tiempo descrito en la reserva anterior, y devuelve el coche a la misma plaza en el mismo parking, aportando únicamente una foto a la finalización de la misma que se adjunta en el Documento 1. La apertura y cierre de nuestros coches, así como la gestión de las reservas, se hace de forma autónoma por nuestros clientes desde la App de [REDACTED]. El vehículo queda aparcado en la plaza de parking, hasta que el 2 de Mayo otro cliente reserva el vehículo [REDACTED]. El mismo día 2 de mayo, este cliente reporta el daño aportado en el Documento 2, tal y como está recogido en nuestros términos y condiciones. El día 3 de mayo del 2023 se informó al socio en ARBCRS32



Comunidad de Madrid

correo electrónico enviado que el equipo de mantenimiento de [REDACTED] había detectado daños coincidentes con su reserva [REDACTED] y que, por ese motivo, se había realizado un cargo por un importe de 160 €. De igual manera, se le informó que podía consultar nuestros términos y condiciones a través del link. Ese mismo día el socio responde a nuestro correo electrónico requiriendo que detallamos a qué tipo de daños nos estamos refiriendo porque él no ha hecho ningún daño, a lo cual se le responde lo siguiente: *El daño nos fue reportado mediante la foto adjunta (Documento 2) al comienzo de la reserva inmediatamente posterior a la suya. En vista de que no existe ninguna constancia previa de este daño, la imputación le corresponde. En nuestros términos y condiciones, los cuales usted ha aceptado, se estipula lo siguiente: El Socio es responsable del estado del Vehículo desde que reserva el Vehículo hasta su devolución (período de reserva). Toda degradación, deterioro o daño que sufriera el Vehículo (interno y externo) durante el periodo de reserva serán responsabilidad del Socio. Es obligatorio que el Socio reporte todos los daños que vea en el Vehículo al comienzo de la reserva, ya sea por la app o llamando al teléfono de atención al cliente. En caso de no reportar daños durante la reserva, se les podrá imputar si el Socio posterior lo comunica.* El socio responde indicando que tiene fotos de cuando retiró la furgoneta asegurando que la dejó en el mismo estado que estaba, a lo cual nosotros respondemos que no tenemos ninguna constancia de que nos haya enviado fotos del vehículo al inicio de su reserva. Del mismo modo, en la foto de finalización que hemos recibido no es visible la zona afectada (Documento 1). Posteriormente el [REDACTED] acude a nuestras oficinas para indicarnos que él no ha realizado el daño, aludiendo que ha realizado unas fotos al comienzo del viaje, sin aportar evidencias válidas al respecto.

Por todo lo anterior, entendemos que se ha realizado el daño durante la reserva del [REDACTED] y por lo tanto corresponde imputarle el coste de la misma por importe de 160€. Adicionalmente se aporta presupuesto de la reparación del daño causado (Documento 3).

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: **ESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vista la cláusula aplicada por el reclamado dejando en un injustificado desequilibrio en los intereses del reclamante, toda vez que deja en manos de un tercero la descripción de los daños sin haber sido revisado en el momento de la entrega y responsabilizándole sin ser custodiado por el interesado durante tres días, no quedando acreditado el coste del supuesto daño, se acuerda que **la empresa reclamada reintegre al reclamante los 160 euros cargados.**

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 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.



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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de diciembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL