



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08933.6/2023

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, disconformidad por el cargo indebido en su tarjeta por un cargo no explicable ni con el que estaba de acuerdo. Solicita la devolución del dinero cobrado de más, 55,50 euros

La parte reclamada alega que en relación con el alquiler de referencia y la hoja de reclamación interpuesta, exponemos: Contaba el [REDACTED] con la reserva para 14 días de un vehículo de categoría C, con entrega y devolución en la estación de tren de Atocha desde el 27/04/2023 a las 10:00, al 10/05/2023 a las 18:00. En el momento de recoger el vehículo, se le explicó al cliente lo que se incluía en su reserva, los empleados le ofrecieron los siguientes extras opcionales: Upsell del grupo del vehículo (C → F), LLI (Protección de lunas), PAI (Cobertura personal de accidente), Depósito lleno por adelantado, Productos Adiciones = Conductor adicional + RSN (Asistencia ampliada en carretera) + TPR (Travel Partner). Por lo que se emitió un contrato de alquiler, donde queda reflejada toda la información de los extras añadidos a la reserva, el cual fue firmado por el cliente, aceptando las condiciones en él descritas. Les informamos que el importe Cargo adicional de Oficina/Sobrecargo es un cargo obligatorio que se aplica en las reservas con estaciones localizadas en aeropuertos y estaciones de tren. Cuando se realiza una reserva, el recargo siempre se incluye en el precio cotizado o el pago por adelantado. El cargo de oficina se calcula como un porcentaje y aumentará cuando se apliquen cargos adicionales (como productos adicionales, daños, etc.), se calcula en un porcentaje, en España es del 15%. Nos gustaría confirmarles que es nuestra intención que cada etapa del proceso de alquiler sea clara y transparente, por lo tanto, todos los productos y/o servicios son descritos en el contrato de alquiler. Adicionalmente, para asegurar que la información allí incluida sea de entera conformidad para nuestros clientes, se da la oportunidad de revisar y leer el contrato de alquiler antes de la firma. En el contrato de alquiler el importe total estimado a cobrar era de 1037.85€, ya que el cliente devolvió el vehículo con el depósito de gasolina lleno, la factura final se cerró en 949.41€ (1037.85€ - 88.44€ = 949.41€). [REDACTED]

[REDACTED]. Dentro de la documentación aportada por el cliente en su reclamación se puede observar en el adjunto documentación 1Pdf, re recibo "presupuesto de gastos del alquiler, donde el cliente hizo correcciones a mano y firma aceptando que el importe a cobrar es de 949,41 euros, misma cantidad de la factura final que encontrarán adjunta. Por lo que consideramos que



Comunidad de Madrid

dicho cargo es correcto.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, visto el presupuesto de gastos de alquiler aportado por el reclamado, el importe es de 949,41 euros, que el cliente firma y que es la cantidad que cobran al reclamante.

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.

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