



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09391.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22/03/2023, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por [REDACTED], árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 02/09/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 13/02/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN EQUIDAD.

El órgano arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante D. [REDACTED] por la inclusión del concepto "servicio de combustible" en la factura emitida por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]) correspondiente al alquiler del coche realizado con esa empresa para utilizarlo durante su viaje a [REDACTED] ([REDACTED]) dado que, según manifiesta, entregó el coche con el depósito lleno como se le indicó y rehusó firmar el apartado de servicio de combustible en el justificante de entrega del vehículo tras su uso. Por todo lo cual, y tras interponer sin éxito reclamación ante el servicio de atención al cliente de [REDACTED] solicita arbitraje con el fin de que se le devuelva el cargo de 53,31 dólares USA y tasas pagados por el cargo incluido en la factura del alquiler del vehículo.

El reclamante aporta, entre otra documentación, correo electrónico remitido desde la dirección electrónica [REDACTED] de fecha 7/03/2022, por el que se le facilita justificante de la reserva efectuada (y pagada, por importe de 572,12 €), con nº de referencia [REDACTED], relativa al alquiler de un vehículo [REDACTED] (o similar) a recoger el lunes 28/03/2022 en la localidad de [REDACTED], [REDACTED] y depositarlo el sábado 2/04/2022 en el aeropuerto internacional de [REDACTED].

Se pone de manifiesto igualmente que en correo electrónico enviado el 6/06/2022 al reclamante desde la dirección electrónica [REDACTED] se le comunica lo siguiente: *"Hemos enviado la reclamación al customer care de [REDACTED] y nos ha indicado que aunque el ticket de repostaje es correcto; **no cumple una de las condiciones para el reembolso que es repostaje el mismo día.**"*

Se constata asimismo que en el correo electrónico remitido al reclamante el 07/03/2022 desde [REDACTED] citado anteriormente, concretamente en el apartado "Información legal", se le recomienda al cliente la lectura de las condiciones legales y específicas del destino, para lo cual se le facilitan los correspondientes enlaces url. Asimismo, se le indica al cliente que si tiene dudas sobre la reserva, visite la web: [REDACTED], web que, según consta en el pie de su página principal, está a nombre de [REDACTED].

Este órgano arbitral, tras consulta del enlace a los términos y condiciones que figuran en la url: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]), constata que, al buscar por el destino de alquiler "[REDACTED]", [REDACTED] facilita al usuario, entre otros ficheros disponibles, el relativo a las *Condiciones Generales del Alquiler*, en cuyo apartado "**Opciones de llenado de combustible**" se especifica lo siguiente: "Si devuelve el vehículo con un depósito de combustible lleno, no le cobraremos a

ARBCRU22

## Comunidad de Madrid

menos que se aplique [REDACTED]." Por lo que respecta a esta modalidad, en el apartado correspondiente de las mismas condiciones generales se explica su funcionamiento, de la siguiente manera:

**"[REDACTED] se aplica automáticamente si conduce menos de 126 kilómetros o 76 millas, según se aplique en el país de alquiler, y no ha elegido hacer uso de nuestros servicios de entrega o recogida.**

**Cómo funciona [REDACTED]: A menos que nos muestre un recibo tras haber llenado el depósito poco antes de la devolución del vehículo, tendrá que pagar un cargo, aunque el indicador de combustible instalado por el fabricante en el vehículo muestre que el depósito está lleno.**

**[REDACTED]: se aplica si ha conducido más de 125 km o 75 millas, según se aplica en el país de alquiler, y:**

- No ha comprado combustible por adelantado.
- No devuelve el vehículo con el depósito lleno de combustible

**No tiene que solicitar esta opción cuando recoja el vehículo. Simplemente devuelva el vehículo con el depósito lleno de combustible."**

A este respecto, consta aportado al expediente por parte del reclamante justificante de repostaje realizado el 1/04/2022 en la estación de [REDACTED], por importe de 30,87 dólares USA pagado con la misma tarjeta de crédito utilizada por el reclamante para reservar el vehículo alquilado a la compañía reclamada [REDACTED].

Se constata asimismo que en el justificante de devolución del vehículo por parte del reclamante constan los puntos de recogida y entrega del mismo en [REDACTED] ([REDACTED] y [REDACTED]) y que ambas localizaciones distan más de 75 millas, en concreto, 230 millas según la ruta más rápida consultada en un buscador de internet, en su opción "mapas".

Convocada la audiencia escrita el 22/03/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito advirtiendo que [REDACTED], sociedad a la que va dirigida la presente reclamación, es una empresa que no guarda ninguna relación comercial con la mercantil que opera con la Marca [REDACTED] en [REDACTED]. Añade a este respecto que el contrato de alquiler y los cargos posteriores objeto de la pretensión de arbitraje fueron efectuados por la sociedad [REDACTED] con domicilio social en [REDACTED]. Puntualiza asimismo la empresa reclamada que las gestiones realizadas por [REDACTED], han sido exclusivamente de mediación, contactando con [REDACTED] en [REDACTED] y trasladando al cliente la información y documentación aportada por el cliente y posteriormente trasladando la réplica de [REDACTED], empresa americana.

[REDACTED] finaliza manifestando que no ha participado ni en el contrato ni en el posterior cobro y facturación al cliente, careciendo de legitimación para poder rembolsar el importe reclamado. No obstante, lo expuesto comunica que, en el supuesto de fallar en favor del reclamante, se establezca que el reembolso debe efectuarlo [REDACTED] con domicilio social en [REDACTED], haciéndose no obstante la empresa reclamada, [REDACTED] responsable de hacer efectivo el correspondiente abono.

Adjunta esa empresa copia de la factura emitida por la sociedad [REDACTED] para su oportuna comprobación. A estos efectos, se pone de manifiesto que en el apartado donde constan los datos de la citada sociedad, se especifica que la misma es "[REDACTED]", cuya traducción al español es "país proveedor".

La parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD.



## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de D. [REDACTED] puesto que ha quedado acreditado que, por una parte, el reclamante **contrató la reserva del vehículo** que se indica en el justificante [REDACTED] **con la empresa reclamada**, [REDACTED] y, por otra parte, el mismo reclamante, de acuerdo con las condiciones contractuales de esa empresa, cumplió con el requisito de devolución del vehículo con el depósito de combustible lleno tras utilizarlo en un viaje de más de 75 millas, **por lo que no cabe que se le aplique ninguna de las opciones previstas en las citadas condiciones ni la [REDACTED], por haber realizado un viaje de más de 75 millas, ni la opción [REDACTED] por haber entregado el vehículo con el depósito lleno.** Por otro lado, la empresa reclamada **no aporta justificación** para la aplicación del requisito expuesto en el correo electrónico remitido al reclamante el 6/06/2022 como era **la necesidad de repostaje el mismo día** ni tampoco justificante alguno que acredite **que el servicio de alquiler del vehículo fue contratado con la sociedad estadounidense [REDACTED]**, dado que sólo ha acreditado que esta empresa actuó **como proveedor**. Consecuentemente, [REDACTED] deberá devolver al reclamante el importe de 53,31 dólares USA aplicado en el recibo de fecha 2/04/2022, en euros, al cambio establecido el día que se realizó el citado cargo.

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.

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.