



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09693.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de marzo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 con fecha 9 de julio el reclamante alquiló un coche en el aeropuerto de [REDACTED] para 6 personas. A mitad del trayecto empezó a salir humo de del capó del coche imposibilitando la conducción. Llamó al teléfono de asistencia en carretera quien le niega un taxi hasta que la grúa, taller llegue y valore el coche. Después de dos horas llega una grúa para llevarse el coche sin examinarlo y sin saber qué pasa con ellos, tras sucesivas llamadas un taxi les lleva a un hotel que han tenido que buscar en urgencia un hotel en [REDACTED] porque no había coche de sustitución disponible ese día y tenían que recoger un nuevo coche el domingo por la mañana en el aeropuerto de [REDACTED]. Debido a esto no pudieron llegar a su destino, [REDACTED], donde tenían su casa familiar y amigos esperándoles. Llamaron varias veces al servicio de atención al cliente. El viernes 22 de julio les pasan un cobro de cerca de 600 euros a la cuenta además del pago del coche, sin motivo ni explicación. El nuevo coche fue entregado en el aeropuerto de [REDACTED] y evaluado por uno de sus empleados sin tener ningún golpe o fallo a reseñar. El coche les fue entregado en [REDACTED] ya con golpes porque el asistente de [REDACTED] nos comunicó que no le había dado tiempo a registrarlo y anotó los golpes a mano y les dijo de hacerle fotos. El seguro de [REDACTED] fue contrato para evitar pagar si algún daño fuera producido. No saben que se debe el cobro de cerca de 600 euros. Solicita la devolución del coste del alquiler del coche completo, la noche de hotel y la factura de la cena, devolución de los 592,42 euros que han sido cobrados sin razón ni motivo.

La parte reclamada alega que el alquiler se realizó en la oficina de [REDACTED]. Se emitió el correspondiente contrato, por un importe estimado de 321.97 €, para un día de alquiler de un vehículo grupo F, con recogida 09/07/2022 a las 08:01 horas y devolución el 10/07/2022 a las 22:00 horas.

El alquiler incluía la exención total de responsabilidad en caso de daños y robo del vehículo con franquicia de 1600.00 €. En esta ocasión, usted rechazó la contratación del servicio de Asistencia ampliada en carretera. Todos nuestros vehículos se mantienen conforme a las normas del fabricante y cumplen con las revisiones periódicas para entregarlos aptos para circular en el momento de la recogida. No obstante, esto no garantiza que no surjan averías durante el alquiler. Durante el alquiler tuvo lugar una avería, por este motivo tuvo que llamar a la grúa para que le atendieran. Todos nuestros alquileres gozan de la cobertura de asistencia en carretera para los casos de avería por fallo mecánico del vehículo. Para los casos de avería por fallo no mecánico

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

(por ejemplo, pinchazo de neumático, error en el repostado del vehículo, pérdida de llaves...), es necesario contratar la "Asistencia ampliada en carretera". En el presente caso, este servicio no fue contratado.

Usted contactó con el Servicio de Asistencia en Carretera, se le ha tarificado por el envío de la grúa que fue a asistirle. Al finalizar el alquiler, el importe cargado ascendió a 592.42 €, correspondiente a al cargo de grúa por importe de 290.77 € + IVA.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no habiendo aportado la empresa reclamada informe del taller o avería que pruebe no ser mecánica la avería, se entiende, de las manifestaciones aportadas por al reclamante, que la avería sufrida es mecánica, por lo tanto incluida, según contrato, en la asistencia, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada reintegre al reclamante el importe del coste de la grúa, 290,77 euros, IVA no incluido, más el pago de la factura del hotel, 185 euros**, gasto realizado como consecuencia de la avería, al no disponer de coche para sustituir al averiado. No se estima la partida de la cena solicitada al no ser un coste derivado del daño.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 23 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]