



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11347.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de mayo 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:

"Haber sufrido un fraude por contratar el alquiler de un vehículo [REDACTED] a través del portal de búsqueda [REDACTED] con la compañía de alquiler de vehículos [REDACTED] y una vez fuimos a recogerlo nos entregaron un coche normal 4X2 tracciones delantera. [REDACTED] no se responsabiliza de su fraude y de los daños ocasionados. Solicita el reembolso de la totalidad del coste del alquiler del vehículo, porque para el tipo de viaje que teníamos programado, era necesario un 4x4, y esto nos condicionó totalmente el viaje."

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando la *"falta de legitimación activa de mi representada. La reserva no fue realizada con la entidad [REDACTED], sino en oficina del [REDACTED]. No obra en los archivos de la entidad [REDACTED], ningún documento de alquiler, contrato o factura con respecto a una posible relación contractual entre el reclamante y [REDACTED]."* Añade que *"según se desprende de su propia queja, alquiló y recogió el vehículo, habiendo disfrutado del mismo, por lo que obviamente la entidad que le haya alquilado el vehículo tiene derecho a recibir contraprestación por ello."*

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que *"a principios del pasado mes de Mayo del 2021, hice la reserva de un coche de alquiler a través del portal de búsqueda [REDACTED]."*

A la hora de hacer la búsqueda, indicamos en el filtro de búsqueda un vehículo *"todoterreno"* indicando además las fechas y el lugar de recogida, y nos dio un presupuesto, para un *"todoterreno estándar"*, concretamente un [REDACTED] o similar con la empresa [REDACTED].

Los criterios de búsqueda fueron:

- Lugar de recogida, aeropuerto de [REDACTED].
- Fechas: recogida el 28 de mayo, entrega el 14 de Junio, en el mismo lugar.
- FILTRÓ DE BÚSQUEDA, TODOTERRENO.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

-Características del vehículo, [REDACTED] o similar.

-A la hora de hacer la reserva, la realizamos con la opción de seguro a todo riesgo.

La sorpresa llegó a la hora de recoger el vehículo en la oficina de [REDACTED] de [REDACTED], el día 28 de Mayo. Nos dijeron que el vehículo reservado pertenecía a la categoría L, y concretamente se trataba de un [REDACTED] o similar.

Nada de todo terreno, un coche con tracción delantera (4x2) sin más, en todas sus versiones, como podrán comprobar en la ficha técnica adjunta.

Manifestamos nuestra disconformidad en la misma oficina de [REDACTED] en [REDACTED], y nos indicaron que realizáramos la reclamación una vez regresáramos del viaje

Al regresar del viaje, comuniqué lo ocurrido a través del correo de atención al cliente de [REDACTED],

A continuación podéis leer el hilo de correos que nos cruzamos.

Expedía ha tratado de mediar con [REDACTED], y esta se evade el problema.

En el último mail que les envíe a [REDACTED], les aportaba el contrato de alquiler, una comparativa de las características técnicas de ambos vehículos, el ofertado ([REDACTED]) y el que finalmente nos entregaron ([REDACTED]) en donde se ve, que uno es 4x4 y el otro es 4x2. Además les enviaba una captura de pantalla, realizada de nuevo en [REDACTED], poniendo los mismos criterios de búsqueda para representar más claramente el "fraude" sufrido por nuestra parte.

De momento no he obtenido respuesta, por eso quería denunciar estos hechos para que no queden impunes, y para evitar que otras personas sufran el mismo fraude.

Para el tipo de viaje que teníamos programado, que el vehículo fuera un 4x4 era una necesidad, y nos condicionó muchísimo que no nos entregaran un vehículo con esas características."

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** reitera el relato de los hechos reclamados y manifiesta que "A día de hoy, casi dos años después de contratar a través del buscador "[REDACTED]" el alquiler de un coche con la compañía [REDACTED] ninguna de las dos empresas ha querido responsabilizarse ni indemnizarme de ninguna manera a pesar del fraude sufrido. Solicito una indemnización económica acorde al fraude y molestias ocasionadas. La devolución íntegra del coste de alquiler del vehículo más los intereses generados desde entonces".

La **parte reclamada** aporta escrito manifestando que "reiteramos que, no habiendo contratado con [REDACTED], la reclamación resulta improcedente, prueba de ello que el propio reclamante no puede aportar prueba o documento alguno que demuestre vinculación entre Don [REDACTED] y [REDACTED], porque no existe. La reserva se efectuó directamente con intermediario [REDACTED] en [REDACTED]. - Las alegaciones que formula Don [REDACTED] son de fecha 23 de marzo; esto es con posterioridad a las alegaciones que ha presentado esta parte, y entendemos que son la réplica a nuestro escrito de alegaciones. Se limita el reclamante en insistir que la responsabilidad es de [REDACTED], cuando el mismo reconoce que no ha contratado con esta parte. Pretendiendo que por el simple hecho de que lo realizó en [REDACTED], a través de una página web, procede la reclamación a [REDACTED]". "Esta parte no ha intervenido en la relación contractual, por lo en aplicación de la lo dispuesto en nuestro Código Civil, no cabe que [REDACTED]"

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

responda por un contrato firmado y servicio facturado en [REDACTED] en el que no ha intervenido, no habiendo recibido cantidad alguna por ningún concepto”.

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 de la parte reclamante por falta de legitimación pasiva de la empresa reclamada, que no intervino en la contratación, ni firmó el contrato, ni recibió el precio pagado por la parte reclamante por el alquiler del vehículo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 23 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]