



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11922.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 31 de julio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 17 de octubre de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de marzo de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con el servicio prestado por [REDACTED]. El 5 de julio de 2022 alquiló un coche [REDACTED], con número de contrato: [REDACTED]. El día 07/07/22 llamó al servicio de asistencia porque al dar marcha atrás para facilitar el paso a otro vehículo que venía en sentido contrario por una vía estrecha, una rueda trasera del coche de alquiler, quedó suspendida en el aire, encima de una cuneta. En media hora vino el servicio de grúas "[REDACTED]", que lo único que hizo fue remolcar el coche unos pocos centímetros para colocar así las cuatro ruedas sobre el asfalto. El conductor de la grúa informó de que este servicio no tenía ningún coste adicional para [REDACTED], ya que estaba incluido en las coberturas adicionales del seguro obligatorio del coche, es decir, el seguro básico a terceros.

El día 13/07/22 devolvió el coche, en el mismo sitio que lo recogió, en la C/ [REDACTED], garaje [REDACTED], a las 17:28 horas, con el depósito de gasolina lleno, limpio y con la carrocería en perfectas condiciones, es decir sin ningún tipo de avería o desperfecto. El vehículo contrario al que se le facilitó el paso tampoco sufrió ningún daño, al no producirse colisión alguna.

El día 18/07/22 se le realizó, por parte de Avis, un cargo en cuenta de 44,96 €, se adjunta factura. Llamando al servicio de atención al cliente, informan de que ese cargo corresponde al remolque del día 07/07/22. El 05/09/22 escribió un correo electrónico a [REDACTED], reclamándoles la devolución de los 44,96€ y no he recibido ninguna respuesta. Reclama que se le devuelvan los **44,96 €**.

El Árbitro Único 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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación. Tras leer detenidamente el escrito, han revisado toda la documentación correspondiente al alquiler de 8 días de un vehículo grupo A, con recogida el 05/07/2022 a las 10:30 horas en la oficina de [REDACTED] y devolución el 13/07/2022 a las 18:30 horas,



Comunidad de Madrid

en la misma oficina a nombre de la Sra. [REDACTED]. Durante el alquiler tuvo lugar un percance con otro vehículo, por este motivo el cliente tuvo que llamar a la grúa para que le atendieran. Como se puede observar en el contrato de alquiler firmado por el cliente, los servicios de cobertura contratados en el momento de la reserva corresponden a la [REDACTED] ([REDACTED]) y la [REDACTED] ([REDACTED]) y el día de la recogida del vehículo no se añadió ningún servicio de cobertura más amplio.

Tal como consta en apartado "8) Durante el periodo de Alquiler" de las Condiciones Generales de Alquiler, el servicio de Asistencia en carretera gratuita se ofrece frente averías mecánicas del coche, situación que no aplica en el caso de la Sra. [REDACTED] ya que el servicio de grúa fue empleado para remolcar el coche de una cuneta.

En este sentido, de acuerdo con la información y documentación suministrada, los cargos son considerados como correctos. Lamentan que el comentario de un tercero, que ofrece un servicio a [REDACTED] más no es [REDACTED], causara tal malentendido. Han pasado notificación a la estación en cuestión para evitar que situaciones como estas se vuelvan a repetir.

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

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro acuerda: **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante, dado que los servicios de cobertura contratados en el momento de la reserva corresponden a la [REDACTED] ([REDACTED]) y la [REDACTED] ([REDACTED]), no habiéndose añadido ningún servicio de cobertura más amplio, procediendo, por lo tanto, el cobro por el servicio de Grúa.

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, 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.