



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01067.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de octubre de 2024 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TALLERES DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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, contrató en 2022, con [REDACTED], el servicio I+Pack Mobility. Este producto está dirigido a propietarios de vehículo eléctrico y ofrece entre sus distintas coberturas una "Solución vacaciones" por la que el prestatario del servicio te ofrece un vehículo de alquiler de combustión grupo C por 15 días al año para poder irte de vacaciones sin los inconvenientes de autonomía de un vehículo eléctrico. Es con esta cobertura con la que he tenido los problemas que detallo a continuación: He solicitado la reserva de este vehículo en 2 ocasiones, agosto del 2022 y agosto del 2023. Ambas reservas se efectuaron con la compañía ENTERPRISE en su oficina de la estación de Chamartín (adjunto contratos de alquiler). De acuerdo al servicio contratado el vehículo que se me debía ofrecer por parte de dicha compañía tendría que ser un vehículo grupo C, es decir un vehículo de 5 plazas de tamaño intermedio y con cierta capacidad de maletero (a este segmento también se le conoce como compacto o familiar pequeño), apto al fin del servicio que ofrecen en el producto I+Pack Mobility solución vacaciones, que no es otro que sustituir al vehículo eléctrico en el desplazamiento vacacional, que desde luego suele ocurrir con equipaje. Sin embargo, el primer año (2022) el vehículo que se me ofreció fue un Audi A1, es decir un vehículo de ámbito urbano, sin apenas maletero y que ENTERPRISE cataloga en el segmento "Económico" ya que dicho compañía me comunica que ellos no trabajan con la división usual de vehículos en clases identificadas por letras. El segundo año que solicité el vehículo (2023) la cosa fue aún peor y me asignaron un Hyundai i20, nuevamente un vehículo urbano sin capacidad en el maletero para más de una maleta standard de cabina. Basta un vistazo rápido por internet (adjunto pantallazos de Wikipedia) para comprobar que ambos vehículos se encuadran en el segmento B y en ningún caso en el C como debería ser de acuerdo al contrato firmado (adjunto) y a la publicidad del producto (adjunto). En ambas ocasiones, tras mis quejas en la oficina de alquiler, se ofrecen a cambiarme el vehículo por otro de la misma clase, esto es también del grupo B, pero intentado que sean modelos con un mayor maletero dentro de dicha clase. Somos una familia de 4 miembros y a pesar de que viajamos con un equipaje muy moderado para 2 semanas (3 maletas de cabina) este no cabía al completo en el maletero y tuvo que viajar una maleta en el interior del habitáculo de pasajeros, con el consiguiente riesgo para los ocupantes en caso de colisión. El primer año entendí que pudo tratarse de un malentendido dado que acababa de lanzarse el producto, pero tras suceder de nuevo y plantear la oportuna queja tanto con ENTERPRISE, se me comunica que no hay ningún

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

malentendido y que ese segmento de vehículos es el que [REDACTED] les contrata y paga y que por tanto no pueden en ningún caso ofrecerme un vehículo del grupo C como yo esperaba de acuerdo al contrato firmado. Solicita El vehículo de la "solución vacaciones" que se me ofreció en las dos ocasiones en que lo solicité incumplía de forma clara lo ofrecido en el producto por pertenecer a un segmento inferior al comprometido. Además, en el contrato que firmé referente a este producto (adjunto) se detalla que si haces uso del servicio "Solución vacaciones" te comprometes a un periodo de permanencia de un año a partir del momento del uso del alquiler del vehículo. Con lo que a pesar de mi insatisfacción con el servicio que se me ofreció no puedo darme de baja del mismo hasta que no transcurra un año desde el último alquiler (esto es hasta agosto del 2024) y por tanto sigo pagando puntualmente las cuotas mensuales a que me comprometí (adjunto las 15 últimas facturas de pago del producto hasta el día de hoy). Solicita una compensación económica por el incumplimiento manifiesto del acuerdo firmado durante estos dos años y medio de vigencia del mismo que como mínimo debiera ser la devolución de las cuotas abonadas durante el periodo de vigencia del mismo (31 facturas mensuales x 10,9 € de factura media = 338 €), se me permita darme de baja del servicio de manera inmediata quedando sin efecto el compromiso de permanencia de un año que adquirí al solicitar dicha "Solución vacaciones". Cuantía reclamada 338,00 €.

La parte reclamada alega que se ha procedido a tramitar la baja del contrato de referencia 2012371043 correspondiente al Servicio I+Pack Mobility sin coste adicional. Así mismo, les indicamos que, aunque con un confort menor del que esperaba, [REDACTED] ha hecho uso del servicio. no obstante, en aras de la satisfacción y del buen servicio que en Iberdrola queremos ofrecer a nuestros clientes, hemos procedido a anular la facturación correspondiente a dicho servicio durante un año, realizando el abono correspondiente en la cuenta habitual de pago de [REDACTED]. Adjuntamos duplicado de las facturas anuladoras, para que sirva a los efectos oportunos.

La parte reclamante manifiesta que la compañía se limita a devolverme el importe del servicio del año de permanencia al que me comprometí tras hacer uso de la "Solución vacaciones" del servicio "I+Pack Movility" objeto de esta reclamación sin ofrecer ninguna solución al incumplimiento reiterado del contrato durante los años de vigencia del mismo. Dicha compañía asegura que se me prestó el servicio, aunque "con un confort menor del que yo esperaba" a lo que me gustaría alegar que yo no esperaba recibir un vehículo particularmente confortable sino un vehículo de "Clase C" sin más, de acuerdo a los términos del contrato firmado (adjuntos) y a lo que la compañía anunciaba (y sigue haciéndolo a día de hoy) en la publicidad del producto (adjunta). Solicita que se continúe la tramitación del procedimiento arbitral iniciado. Cuantificación económica Total 338 euros.

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.

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, este Colegio Arbitral estima que el reclamante está compensado con la oferta de la empresa reclamada, consistente en anular la facturación correspondiente a dicho servicio durante un año, realizando el abono correspondiente, por el error cometido por la reclamada, y toda vez que se ha hecho uso del coche por el reclamante, no resulta en equidad devolver todo.



Comunidad de Madrid

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 08 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]