



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09186.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de mayo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, los datos que he proporcionado los he sacado de internet, no puede asegurar su exactitud más allá de que la aplicación utilizada se llama [REDACTED] aunque ahora entiendo que se han fusionado o una ha comprado a la otra. Cobro indebido El día 8 de junio de 2023, hace una semana, esta empresa de carsharing (alquiler de vehículos sin conductor por minutos) me cargó a la tarjeta que empleo en su aplicación la cantidad de 252,05€ sin previo aviso. Asustado creyendo que me habían hackeado la aplicación o algo similar, al momento de ir a llamar para avisar de ello, vi que me habían mandado dos correos electrónicos desde las dos plataformas arriba indicadas: [REDACTED] La primera me mandaba simplemente una factura por valor de la cantidad cobrada diciendo que el cobro se realizaría en unos días. Esa es mi primera queja; si en un correo que me llega después de realizarme el cobro me indicas que el cobro se realizará en unos días, pues parece un poco tomadura de pelo...y sobretodo un abuso de los consumidores, entiendo que con vistas a garantizar su cobro. El segundo correo, el de [REDACTED] me indicaba que habían realizado unas reparaciones en una rueda pinchada. Este es otro problema: esa rueda ya estaba pinchada. De hecho, afortunadamente yo les había avisado por teléfono indicándolo. Además, me mandan una foto en la que se ve una rueda perfectamente hinchada, con una rotulación que indica que sucedió en una calle por la que yo ni siquiera había pasado y con fecha del día siguiente. Con esta información, llamé a su número de atención al cliente, donde muy educadamente me dijeron que debía ser un fallo y que mandase un correo electrónico a la dirección [REDACTED], indicando lo que había pasado. Cosa que hice ese jueves 8 de junio de 2023 a las 19:16 horas. El domingo 11 de junio a las 3:56 de la madrugada me responden indicando que lamentan la molestia y que elevan la reclamación a los supervisores. A día de hoy, jueves 15 de junio de 2023, todavía nadie me ha devuelto el dinero ni se ha puesto en contacto conmigo, motivo por el que he vuelto a llamar para quejarme. En esta ocasión, me han dicho que reenviase el correo a la dirección [REDACTED] Cosa que, de nuevo, he realizado. Lo he hecho en varias ocasiones porque en todas ellas me rechazaba el envío porque aparentemente esa dirección de correo no existe. De nuevo he vuelto a llamar por teléfono, indicándome de nuevo la misma señorita que la vez anterior que probase en otro correo, esta ocasión a la dirección: [REDACTED], cosa que también he hecho, pero tres horas después sigo sin la más mínima contestación y a saber si ese correo sí funciona. Me

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

parece una tomadura de pelo el servicio en general, pero clama al cielo el cobro sin previo aviso de un daño que de hecho yo había denunciado. Solicita que se me devuelva el dinero que me han sustraído y se me resarza el tiempo perdido y la preocupación provocada. Que se sancione a la empresa por, por lo menos la mala praxis de cobrar y luego avisar de que te cobrarán en unos días. Cuantía reclamada 500,00 €

La parte reclamada alega que tras revisar la cuenta del cliente [REDACTED] les detallamos a continuación los motivos por los que mantendremos la decisión de no proceder al reembolso que solicita. En fecha 12/12/2015 el cliente aceptó nuestros Términos y Condiciones de servicio y no se opuso ningún momento a las actualizaciones de estos, de las cuales fue informado oportunamente en el correo electrónico registrado en su cuenta. 2. Como se detalla en la factura [REDACTED] que les enviamos adjunta y que se corresponde con el alquiler realizado por la cliente con el vehículo [REDACTED] el mismo fue iniciado el día 07/05/2023 a las 19:13 horas y finalizado ese mismo día a las 19:26 horas, recorriendo una distancia total de 3 km. Lugar de inicio de alquiler: [REDACTED] Madrid Lugar de finalización de alquiler: [REDACTED] Madrid 3. En el apartado § 6 Reserva y suscripción de contratos de alquiler o arrendamiento individuales de los T&C aplicables en el momento del alquiler del cliente y que encuentran adjuntos se establece la obligación por parte del cliente: 4) Terminación de los Contratos de Alquiler o Arrendamiento Individuales. El contrato individual de alquiler para el uso de un vehículo [REDACTED] se suscribe cuando el Cliente inicia el alquiler con su Herramienta de Acceso y el ordenador de a bordo del vehículo [REDACTED] ha confirmado el alquiler abriendo el cierre centralizado. Al abrir el vehículo [REDACTED] el motor se desbloquea y el vehículo [REDACTED] está listo para usarse. Al introducir en la Aplicación [REDACTED] el PIN el Cliente acepta las tarifas de alquiler. Antes de iniciar la conducción, el Cliente está obligado a comprobar el vehículo [REDACTED] para verificar los defectos, daños visibles o un estado de suciedad grave, y a informar a [REDACTED] al respecto a través de la Aplicación [REDACTED] por teléfono o por correo electrónico. En caso de daños graves, el Cliente deberá contactar con [REDACTED] por teléfono para comunicar la naturaleza y gravedad del defecto, daño y/o suciedad. Para permitir una asignación correcta de los daños a la persona que los ha ocasionado, es indispensable informar al respecto antes de encender el motor. El Cliente está obligado a facilitar la información correspondiente de forma fiel y completa. [REDACTED] podrá prohibir el uso del vehículo [REDACTED] si pudiera verse comprometida la seguridad de la conducción. Siempre en nuestras Condiciones Generales se encuentra el siguiente apartado: § 9 Obligaciones y prohibiciones generales del Cliente. El Cliente está obligado a: b) notificar a [REDACTED] inmediatamente cualquier daño que resulte de actos violentos, accidente o suciedad extrema; e) comprobar que el vehículo [REDACTED] no presente defectos evidentes antes o después de la conducción. El coche no presentaba problemas electrónicos, el único problema encontrado en él fue el neumático pinchado. Se adjunta la relación de costes del neumático + montaje del mismo. Además, encontraran la factura [REDACTED] en la que cobramos los costes mencionados más 50 € por la "tramitación de operaciones de remolque, gestión de siniestros y daños en los vehículos, pérdida de la llave de contacto del vehículo" como según nuestra Política de precios y costes. Igualmente, en el capítulo § 9 Obligaciones y prohibiciones generales del Cliente de nuestras condiciones generales se señala lo siguiente. 4) El Cliente deberá pagar una penalización contractual en la cantidad establecida en la política de precios y costes en el caso de infringir de forma culpable lo establecido en la Sección 9 (2) y (3) y de la cantidad recogida en la política de precios y costes para cualquier infracción culpable establecida en la Sección 9 (3). El derecho a reclamar daños y perjuicios no se verá afectado. En este caso, la penalización contractual se deducirá de dichos daños. Además, se puede aplicar un pago único de acuerdo con la política de tarifas y costes; siendo de aplicación lo previsto en la Sección 14 (9). 6. Por todo lo anterior mantendremos el cargo de la factura [REDACTED] de 252,05€. Adjunto encuentran el contrato de alquiler "[REDACTED]", factura "[REDACTED]", Condiciones Generales y nuestra Política de precios y costes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que no dan contestación a ninguna de las cosas planteadas. Yo jamás he negado que el servicio se prestó, lo que digo es que yo: No pinché esa rueda. Avisé en tiempo y forma, de la avería. Ellos me han mandado una hoja en la que aparece otro día y otra calle que yo ni siquiera pasé. Me cobraron de forma sorpresiva, sin decir absolutamente nada durante más de tres semanas, es más, su personal telefónico, el único con el que, por estar realizando un servicio 24h, conseguí contactar, me decía una y otra vez que era un error de la empresa, y no mío, y que me devolverían el dinero. (Me gustaría que aportasen las llamadas desde entonces, ya que las graban). Debido a la seguridad con la que su personal telefónico me decía que me devolverían el dinero y a los años que he usado el servicio, no quise cancelar el pago en el banco, hasta que obviamente fue demasiado tarde. Comentan que he vulnerado sus términos y condiciones generales y no sé en qué...creo que no se puede ser más diligente Solicita Las múltiples grabaciones telefónicas en las que su personal me decía que era un fallo de la empresa. Los múltiples correos que no contestaban. La factura del neumático instalado, supuestamente nuevo, que me cobran a mí, que en la única foto que me mandan, en otra calle y perfectamente hinchado, parece bastante gastado. Cuantificación económica actualizada de su solicitud. Total 500 euros.

La parte reclamante manifiesta que los desperfectos se atribuyen a un usuario, y por consiguiente se aplica una penalización, siempre y cuando existan pruebas suficientes para aplicar la misma y todas las pruebas sean comunicadas y proporcionadas al usuario responsable. La aplicación de dicha penalización no se realiza de forma arbitraria. Todo cargo está justificado. Por lo tanto, el usuario será facturado siempre y cuando las pruebas sean suficientes para determinar su responsabilidad. El día 07 de mayo de 2023, el usuario hace una reserva a las 19:13h con el vehículo matrícula [REDACTED] realiza un viaje de tres kilómetros desde [REDACTED] Madrid, hasta [REDACTED] Madrid i finalizando el viaje a las 19:26h. El usuario se pone en contacto con el departamento de atención al cliente una vez iniciado el viaje y el recorrido. Al inicio del viaje el coche se encuentra en condiciones para realizar el trayecto, tal y como se muestra en el recorrido realizado y a la finalización del mismo, presenta daños que impiden su conducción.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no pudiéndose acreditar cuando se produjeron los daños y vista la factura, documento presentado unilateralmente por la empresa reclamada, no figurando los datos identificativos de la empresa reparadora, la fecha ni la matrícula del vehículo intervenido, se acuerda que **la empresa reclamada reintegre al reclamante** la cantidad cobrada por importe de cantidad de **252,05 euros**.

No entrar a conocer de la indemnización de daños y perjuicios, toda vez que, aunque han sido cuantificados no acredita los gastos ocasionados, queda expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

No entrar a conocer de la sanción por mala praxis de la empresa solicitada por el reclamante toda vez que este Colegio Arbitral carece de competencia, queda expedita la vía administrativa competente para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORIA**, con **voto particular** de la vocal de Empresas, [REDACTED], que se **adjunta al presente Laudo**.

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, 14 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo