



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10133.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [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.

D./D^a [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 la reclamante, alquiló un coche y una vez revisado y firmado que todo estaba correcto, la empresa procedió a retenerle una cantidad de 98,26 euros con motivo de fianza. Tenía alquilado el coche hasta el día 2 de mayo a las 23 horas ofreciéndole dejarlo en Atocha que le supondría un gasto de 19 euros que aceptó. El 2 de mayo a las 23 horas devolvió el coche entregando solo las llaves sin que nadie lo revisara. A los días tenía retenido en su cuenta 98,26 euros que se incrementó con otro importe más de 45,73 euros. El 8 de mayo recibió un cargo de 143,99 euros, 22,99 euros por dejarlo en otra oficina y 121,54 euros por una limpieza especial porque el coche estaba muy sucio, cosa que no es real, mostrándole fotografías de pelos en el maletero.

La parte reclamada alega que contaba la Sra. [REDACTED] con el alquiler para cuatro días de un vehículo de categoría D con entrega y devolución en la estación de Fuenlabrada DT desde el 29/04/2023 a las 09:56, hasta el 02/05/2023 a las 23:00. Hemos definido estándares muy altos de mantenimiento y limpieza para cumplir con las expectativas de nuestros clientes. No esperamos que los vehículos se devuelvan exactamente en la misma condición, pero en este caso nuestros colegas tuvieron que pasar una cantidad extra de tiempo para que la condición de vehículo volviera a la normalidad, antes de poder alquilarlo nuevamente. Con respeto a esfuerzo involucrado, no hemos tenido otra alternativa que agregar la tarifa de Limpieza por un valor de 100.00€ (+IVA). Es nuestro deseo que nuestros clientes estén debidamente informados durante cada etapa del proceso de alquiler, por este motivo, queda indicado en el contrato de alquiler, apartado "4) Costes": Información relativa a la limpieza también se incluye en el apartado "Miscelánea" de las Condiciones Específicas de Oficina. Adjunto encontrarán las fotos proporcionadas por la oficina, tomadas en el momento de realizar la limpieza del vehículo antes del siguiente alquiler, además del contrato de alquiler, la factura final. Por lo que consideramos que dicho cargo es correcto.

La parte reclamante manifiesta que no se ha resuelto el conflicto ni he tenido noticias de [REDACTED]. He esperado hasta el último día con la confianza de arreglar esto entre ambas partes, pero ha sido imposible. La cuantía que reclamo a [REDACTED] es 121,54 euros. No tengo nuevas pruebas ni

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

documentación que no haya aportado con anterioridad. El conflicto es el siguiente. El año pasado en la fecha 29/04/2023 alquilé un coche con la compañía [REDACTED]. Lo recogí en Fuenlabrada. Una vez llegué allí, como es habitual cuando te alquilan un coche, me lo enseñaron. Junto a la responsable, estuvimos chequeando todos los detalles (arañazos...). Una vez terminamos, firmé un documento poniendo que estaba conforme con el estado del coche al recibirlo. La devolución del vehículo tras su uso era el día 02/05/2023, pero, al ser fiesta, me dijeron que no habría nadie al dejar las llaves: tendría que meterlas en un buzón. Yo les pregunté que, si le pasaba algo al coche (un arañazo, se rompe un cristal...), quién se haría cargo, pues la sede estaba entre un hostel y una gasolinera en una carretera, y no me resultaba fiable. Me dijeron que al no haber nadie que certificara que el coche estaba bien, tendría que hacerme cargo yo. Para que el proceso tuviera las máximas garantías, les pregunté si había posibilidad de devolver el vehículo en otro lugar donde hubiera algún responsable que pudiera comprobarlo, y me propusieron dos sitios: Atocha y Chamartín. Elegí Atocha, lo que me supuso un incremento del alquiler de 22,99 euros. Cuando llegué a Atocha para hacer la devolución del vehículo, el supuesto responsable se limitó a recoger las llaves sin hacer ningún tipo de comprobación, al contrario de lo que yo esperaba (razón por la cual había pagado más, precisamente). A los dos días, vi que me habían retenido la cantidad de 121,54 euros en concepto de limpieza de turismo (en realidad fueron 143,99: 12,54 por la limpieza y 22,99 por dejar el coche en Atocha). Cuando fui a reclamar a la caseta de AVIS con sede en Atocha (donde había entregado el coche), me informaron de que el maletero tenía pelos y por eso me cobraban ese importe. Si yo pago más, concretamente 22,99 euros, para garantizar que un responsable me chequea el coche, espero que alguien lo haga. Al preguntarle al personal del mostrador, cuando fui a informarme al ver dicha retención, quién sería el responsable en el caso de que el vehículo hubiera sufrido algún daño esa noche, me dijo que yo. Precisamente, para evitar este problema, yo había cambiado el lugar de la devolución (y pagado más por dicho cambio). No hay ningún documento firmado por mí a la hora de la devolución de coche donde ponga que estaba sucio o que tenía algún daño. Dicho documento sí existiría si, como estaba previsto, hubieran comprobado que todo estaba correcto en el momento de devolver el turismo. Exijo a la compañía que me devuelva el importe correspondiente a esa limpieza extra que no me corresponde abonar.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, entregado el coche por el reclamante sin que nadie lo valide, no queda acreditado que el vehículo se ensució por la reclamante ni cómo estaba el coche en el momento de la entrega, no deduciéndose de las fotografías aportadas por la empresa que sea el coche objeto de controversia, se acuerda que **la reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 121,54 euros** cobrados en concepto de limpieza extra.

Este Colegio Arbitral podría haber entrado en otro tipo de valoración si la empresa reclamada hubiese presentado otras pruebas que viniesen a afianzar sus alegaciones.

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.



Comunidad de Madrid

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]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]