



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10203.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de julio 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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, el día sábado 01/07/2023, inicie mi alquiler del vehículo de la compañía [REDACTED] a las 13:11 finalizando mi recorrido el mismo día sábado 01/07/2023 13:45, Vehículo: 781/2202 LHY, trayecto: calle de [REDACTED] Madrid y finalizando el mismo en la calle [REDACTED] Madrid, a menos de 100 metros de distancia de mi dirección de casa: avenida [REDACTED] Madrid, y en todo el trayecto que realice no tuve ningún tipo de percance (choque ni ningún contacto con algún obstáculo como: bordillo, badenes u otros), resulta ser que dos días después me llega un correo electrónico donde se me indica que inmediatamente se me va a cobrar por daños ocasionados a un neumático del vehículo que alquile por la cantidad de 252,05 €, alegando en el correo electrónico "que el daño del neumático fue encontrado tras finalizar el viaje", por la suposición que ellos me alegan y de la cual exijo prueba fehaciente al respecto lo siguiente cito textualmente el correo electrónico: ..."El daño que presenta es debido a que el neumático entro en contacto con algún obstáculo como: bordillo, badenes u otros. Daños que pueden ocurrir al desaparcar, estacionar o durante la conducción" ..., quiero dejar constancia y como se los dije en respuesta a varios correos enviados a la empresa, que en ningún momento tuve problema alguno desde que inicie el trayecto ni cuando lo finalice, más bien tengo la costumbre de cuando alquilo estos vehículo, al finalizar los viajes una vez abajo del vehículo, antes de darle en la aplicación a finalizar viaje, chequeo el mismo, en todo su alrededor para estar 100% seguro primero que el vehículo está bien aparcado y segundo que no exista algún daño en el mismo, cuando finalice el viaje los cuatro (4) neumáticos estaban en perfecto estado, así como el vehículo, no estaba desinflado el neumático que me están cobrando de manera injusta y sin prueba alguna, ya que yo cuando finalice el viaje, se extingue mi responsabilidad hacia el vehículo, porque como también se los dije en un correo, que si yo finalizo el viaje y viene un tercero y vandaliza, daña el vehículo ¿es responsabilidad mía?, si una persona le prende fuego al vehículo ¿es responsabilidad mía?, si un tercero pasa y por maldad picha el neumático ¿es responsabilidad mía?, por ende no existe prueba alguna de que yo ocasione el daño al neumático, por consiguiente solicito que se me sea devuelto la cantidad de 252,05 €, que de manera injusta y sin prueba alguna han debitado de mi cuenta bancaria, y solo alega la empresa que una vez finalizado el alquiler por mi parte, es que fue encontrado el daño del neumático y del cual me notifican dos días (2) después, asimismo quiero dejar constancia que en una llamada telefónica a Atención al cliente de la empresa, la cual quedó grabada, la operadora

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que me atendió me indico que luego de mi alquiler existieron otra personas que alquilaron el vehículo, que enviara un correo electrónico con mis alegatos, que esto siempre sucede y que me regresarían el importe que me debitaron, lo cual no ha sucedido ya que todas sus respuestas han sido negativas e indicando mi culpabilidad del supuesto daño que ocasione al neumático. Para finalizar quiero señalar que esta empresa me ha cobrado la cantidad de 252,05 €, por un neumático pinchado, cosa que me parece desproporcionada ya que, si solo fue un pinchazo que supuestamente ocasione, ¿porque no lo pudieron reparar?, ¿Porque me cobran un neumático nuevo? Me cobran sustitución y equilibrado de un neumático 48,40 €, neumático 153,65 € Adicionalmente me cobran coste de gestión de siniestro 50 €, para un total 252,05 €, donde está el parte del incidente, donde indica que el neumático no tiene arreglo, asimismo me hacen llegar una supuesta factura donde indica el monto y la descripción de lo que me van a cobrar, la cual no tiene número de factura, ni nada que se asemeje a una factura legal, a su vez indicar que soy cliente de esta empresa desde hace cuatro (4) años y nunca he tenido inconveniente alguno y que si los tuviera inmediatamente lo reportaría. Por ultimo indicar que en un correo electrónico que me envía la empresa, me indica que el cargo "es por el coste de la reparación", así como el recargo por gestión administrativa, pero la realidad es que me cobran un neumático nuevo, ¿SI FUE UNA REPARACIÓN, porque me cobran un neumático nuevo?, porque como ellos me indican en correo electrónico es un pinchazo y el cual yo no ocasione, quiero enfatizar que en otro correo me indican que el neumático fue encontrado dañado "TRAS FINALIZAR TU VIAJE". Solicita la devolución inmediata del importe 252,05 €, que de manera injusta y sin pruebas me han debitado de mi tarjeta de crédito, por un supuesto daño que ocasione al neumático Tras finalizar mi viaje, asimismo indicar como ellos me lo explican fue un supuesto pinchazo que ocasione y me cobran un neumático nuevo, asimismo indicar que me hacen llegar supuesta factura, la cual carece de legalidad fiscal ya que no presentan las características de la misma, numero de factura entre otros. Creo que no soy el primero con problemas con esta empresa, pueden revisar reseñas de Google donde de manera injusta cobran a clientes, cosas que no deberían pasar ni cobrar. Cuantía reclamada 252,05 €.

La parte reclamada alega que se tenga en cuenta la información adjunta y no se acepte la petición de reembolso del cliente ya que incumplió los T&C de nuestro servicio.

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 14/01/2019 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. Como se detalla en la factura 3291000010414820 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 01/07/2023 a las 13:11 horas y finalizado ese mismo día a las 13:45 horas, recorriendo una distancia total de 3 km. 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: 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



Comunidad de Madrid

comprometida la seguridad de la conducción. Tras el alquiler del cliente [REDACTED] el vehículo no pudo ser alquilado debido pinchazo del neumático, a continuación, encontrará los detalles del movimiento del coche [REDACTED] en los que se puede observar que los clientes posteriores al alquiler 3291000010414820 no lo desplazaron. De hecho, fueron los clientes que nos indicaron que el coche tenía un neumático pinchado. Adjunto fotografía del daño. En el momento del alquiler del cliente se establece la obligación por parte 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; "Siempre en nuestras Condiciones Generales se establece el siguiente apartado § 9 Obligaciones y prohibiciones generales del Cliente. 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). Por todo lo anterior mantendremos el cargo de la factura 3291000010419835 de 252,05€. Adjunto encuentran el contrato de alquiler "3291000010414820", factura "3291000010419835", Condiciones Generales y nuestra Política de precios y costes.

La parte reclamada añade 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 01 de julio de 2023, el usuario hace una reserva a las 13:11h con el vehículo matrícula [REDACTED] realiza un viaje de tres kilómetros desde [REDACTED] 28030 Madrid, hasta [REDACTED] Madrid i finalizando el viaje a las 13:11h. 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 TOTALMENTE** la pretensión de la parte reclamante por cuanto estando el coche aparcado, visto que aunque acreditados los daños producidos en el neumático el vehículo no hubiera podido circular según el estado en el que aparece el neumático en las fotografías presentadas, no habiendo elementos de prueba que aseguren el momento en que se produjo el daño, se acuerda que **la empresa reclamada reintegre al reclamante la cantidad de 252,05 euros** cobrada por este concepto.

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.



Comunidad de Madrid

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, 04 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL