



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11011.4/2023

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 la reclamante, realizó una reserva de un coche de alquiler, cuando devolvió el vehículo en el día y hora indicados desde la mercantil se le cargó a su tarjeta la cantidad de 65,87 euros sin darle explicación ninguna. Que según la normativa aplicable todo cargo no autorizada se entiende realizado de forma fraudulenta y legítima al titular de la tarjeta a requerir a la empresa cobradora su reintegro. Solicita el reembolso de los 65,87 euros.

La parte reclamada alega que contaba la [REDACTED] con el alquiler para cuatro días de un vehículo de categoría A con entrega en la estación de Formentera DT, desde el 07/07/2022 a las 10:42, hasta el 11/07/2022 a las 10:00. Según se indica en el contrato de alquiler, se debe devolver el vehículo y cualquier extra opcional en el día, hora y oficina indicados. Sabemos que pueden surgir contratiempos al momento de regresar a la estación, por este motivo, se da una prórroga de 29 minutos a todos nuestros clientes, en caso de no devolver el vehículo dentro de esta prórroga, se cobrará un día extra. Se puede ampliar esta información en el apartado "09) Ampliar el alquiler" de las Condiciones Generales del Alquiler. Les aseguramos que es nuestro deseo que todos nuestros clientes estén debidamente informados durante cada etapa del proceso de alquiler, en el siguiente documento se puede observar que el cierre del contrato se registró a las 11:47. Debido al tiempo que ha transcurrido desde el alquiler, no tenemos acceso a la información antigua del caso, incluyendo posible comunicación entre nuestro departamento de atención al cliente y la Sra. [REDACTED]. Sin embargo, les informamos que, como gesto comercial, hemos tramitado la devolución de 65.87€ cargados en concepto de un día extra, dicha devolución se realizó a la cuenta de la tarjeta MasterCard con terminación [REDACTED] y que la [REDACTED] tendrá disponible en un plazo de 5 – 7 días



Comunidad de Madrid

hábiles. En virtud de lo expuesto, Esperamos que la información provista sea de su entera conformidad, poniéndonos a su disposición para resolver cualquier duda adicional.

La parte reclamante manifiesta, en escrito de fecha 28 de junio de 2024, que con fecha 10/06/24 Avis me ingreso el dinero que fraudulentamente me habían cobrado al tener los datos de mi tarjeta. El justificante que me han enviado también es un fraude porque nunca me lo enseñaron porque dijeron que todo estaba bien y la firma que figura es una copia no mi firma. Debería pedir daños y perjuicios, pero no tengo ganas de más problemas.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada ha realizado la devolución de 65.87€ cargados en concepto de un día extra y la parte reclamante reconoce haber recibido dicho ingreso dando por terminado el conflicto.

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.



Comunidad de Madrid

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