

## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11279.3/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 16 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [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<sup>a</sup> [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, realizó la reserva de un vehículo a través de la página web de [REDACTED], el día viernes a las 00.09h para recoger ese mismo día en la oficina de [REDACTED] a partir de las 15h. La reserva es por 8 días, al precio de 456,25 €. La reserva se hace efectiva con nº de reserva [REDACTED]: [REDACTED]. Finalmente, no puedo recoger el vehículo por un asunto personal y no podré estar en su oficina de Croacia. Me indican a través del 902 al que hay que llamar para cancelar la reserva que, si no soy yo la persona, con mi carnet de conducir y tarjeta nadie más podrá recoger el vehículo. puesto que no será posible, procedo con la cancelación, con la penalización oportuna al no haber 48h de margen entre la misma y la recogida del vehículo. Pues bien, en sus condiciones de cancelación indican que el reembolso se hará efectivo en el plazo de 5 días. Copio textual extracto de la web: a) Si cancela una reserva hecha con la opción "Pagar ahora", haremos la gestión de forma inmediata para que pueda recibir el reembolso en un plazo de 5 días, en la misma tarjeta utilizada para el pago. En efecto, este fue el método de pago utilizado y la cantidad anterior la cobrada en el momento de la reserva. Recibido el email de confirmación de la cancelación una vez procesada, habiendo transcurrido un plazo superior a 10 días del indicado (2 de agosto) y tras repetidas llamadas por mi parte, lo único que indican es que la cancelación está siendo consultada por el dpto. correspondiente. Sin dar más detalles ni saber cuándo se resolverá esta situación. Solicita recibir la cantidad total abonada en el momento de la reserva, sin la penalización oportuna que indican, puesto que han incumplido el plazo para realizar la devolución, tal y como indican en las condiciones de su web. Cuantía reclamada 456,25 €.

La parte reclamante añade que se procedió a devolverme la cantidad de 391.25€, en fecha 7 de agosto, si bien se mantuvo el incumplimiento de lo dispuesto en su condición respecto al plazo de devolución, y sin justificar cuál de las 2 alternativas que ofrecen respecto de la devolución era a la que se acogían. Por ello mantengo la petición de que se reembolse la cantidad inicialmente pagada, que fue de 456,25

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.



## Comunidad de Madrid

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, no teniendo información por ninguna de las partes, ateniendo al correo de notificación de cancelación de reserva, de fecha 02/08/2023, aportado por el reclamante, consta que la cancelación con menos de 48 horas de antelación al día en que deba comenzar el alquiler se reembolsará descontando el coste de cancelación, por lo que la cancelación puede llevar aparejada penalización.

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.

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, 16 de abril de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: