



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11465.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de septiembre 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 el reclamante, con fecha 2 de abril de 2023, hice una reserva en [REDACTED] (número de reserva [REDACTED] que adjunto a este expediente). Dicha reserva era para el lunes 26 de junio de 2023 en Anaheim, California. Pague por adelantado 701,89 euros. Es decir, realice la reserva con más de dos meses de antelación y prepago. ¡Al presentarme en dicha oficina para recoger mi vehículo el día 26 de junio, el manager de la oficina me indica que no disponen de ese coche y que cree que no lo podrían tener en un par de días más! Dado que me tenía que desplazar al aeropuerto de Santa Ana y a Los Ángeles ese mismo día, solicite a este manager alguna alternativa. Ante esto, el mismo manager me indica que no dispone de más coches y que "Hable con [REDACTED]". ¡Tras llamar repetidas veces a [REDACTED] (llamada internacional) me indican que no disponen de ningún coche en la zona con esas características y que me devuelven el dinero! La negación de su alquiler, me dejó tirado en medio de Los Ángeles (USA) cuando tenía que ir al aeropuerto de Santa Ana para dejar a una de mis hijas y sin medio posible para desplazarme a San Francisco al día siguiente. Me parece una falta grave en la que [REDACTED] ha incumplido el contrato de alquiler y han dado un servicio penoso sin alternativas y con vejación total del usuario por parte de su personal en Anaheim. Me vi obligado a desplazarme en [REDACTED] hasta el aeropuerto y "rogar" por los distintos mostradores de otras compañías de alquiler de vehículos para encontrar otro coche. El hecho de que [REDACTED] me hiciera pagar por un coche del que no disponían, ni darme alternativas me parece ya en si delictivo, pero que ni si quieren me pudieran avisar con más días para que yo buscara otras soluciones me parece de una falta de ética y maltrato al consumidor sin justificación alguna. Solicita las siguientes facturas: 1.-Traslado desde la tienda [REDACTED] al hotel y desde el hotel al aeropuerto de Santa Ana en [REDACTED]. Traslados que tuve que abonar al no contar con ninguna otra forma posible de desplazamiento. Un total de 161,94USD= 148.98 euros al cambio del día 26 de junio (no les estoy incluyendo aquí el desplazamiento inútil desde el hotel a su tienda considerando que lo habría hecho también si ustedes hubieran cumplido con el contrato del alquiler).



Comunidad de Madrid

2.-Factura de [REDACTED] por un importe de 1496.32 euros. Esto son 473,3 adicionales sobre el precio contratado con [REDACTED] (1023.02 adjunto recibo reserva) Reclamo por tanto a [REDACTED] un total de $148.98 + 473,3 = 622,28$ euros de mínima compensación. El mal trago, estrés y desamparo causado por la sinrazón de su servicio seguramente puedan tener un valor superior. Me he encontrado en medio de Los Ángeles, con dos menores de edad, en la calle sin medio de transporte ni posible plan alternativo al viaje que tenía que hacer hasta el aeropuerto para dejar a una de mis hijas ni a San Francisco desde Los Ángeles al día siguiente. Y no incluyo el sin fin de llamadas telefónicas con tarifa internacional que tuve que hacer con [REDACTED] y las diferentes empresas del alquiler hasta que encontré una alternativa. Cuantía reclamada 622,28 €.

La parte reclamada alega que falta de legitimación pasiva ad causam, por carecer de acción y derecho frente a [REDACTED] Artículo 10 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Mi representada no es titular de la relación jurídica, el alquiler se suscribió con la compañía [REDACTED] con domicilio fiscal en California, ya que no constan en los archivos internos de Hertz España, S.L.U. ninguna reserva pagada por adelantado con número [REDACTED] en España, número de reserva no reconocido en nuestros sistemas en España, ni contrato ni factura a nombre del reclamante, documentación oficial que, curiosamente, el reclamante no aporta como documentación de apoyo a su reclamación contra [REDACTED] por constar en la compañía internacional del grupo a mi representada con quién realmente formalizó contrato y a quién abonó el alquiler. Obviamente, el hoy reclamante es conocedor de que no tiene acción legal frente a mi representada, y por ello no aporta ni la factura, ni el contrato, supuestamente firmados con [REDACTED]; documentos que prueban que no le asiste derecho a reclamar a una entidad española, cuando la relación contractual no la ha tenido con ella, firmando contrato en España, sin embargo, sí aporta contrato y factura con [REDACTED] entidad ajena a mi representada y de la que sí dispone de documentos. Aun así, de los escasos y elegidos documentos aportados, entre ellos una simulación de reserva, se evidencia que la relación comercial y contractual no es con [REDACTED] sino con otra entidad diferente, como el propio reclamante expone en el resumen de los hechos en su reclamación; Habida cuenta que no fue mi representada quien mantuvo la relación contractual con el reclamante, no ostenta legitimación pasiva. Por ello y, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, existe una evidente falta de legitimación pasiva de [REDACTED] para ser parte en la presente reclamación, al "...no ser titular de la relación jurídica u objeto litigioso", poniendo de manifiesto a mayor abundamiento las resoluciones acordadas por parte del Tribunal Supremo en SSTs de 27 de junio de 2011 y 11 de noviembre de 2011, donde, para determinar la legitimación pasiva, el alto tribunal exige que haya una posición o condición objetiva en conexión con la relación material objeto del pleito que determina una aptitud o idoneidad para ser parte procesal pasiva, en cuanto supone una coherencia o armonía entre la cualidad atribuida -titularidad jurídica afirmada- y las consecuencias jurídicas pretendidas". En consecuencia, la norma general es respetar la personalidad de las sociedades de capital y las reglas sobre el alcance de la responsabilidad de las obligaciones asumidas por dichas entidades, que no afecta a sus socios y administradores, ni tampoco a las sociedades que pudieran formar parte del mismo grupo (Sentencia del Tribunal Supremo [Sala de lo Civil, Sección 1ª] núm. 80/2014, de 28 febrero [RJ 2014\1423]). Por lo tanto, nada tiene que reclamar a [REDACTED], siendo de aplicación a todo lo anterior lo dispuesto por los artículos 1088 y siguientes del Código Civil que regulan las obligaciones contractuales, y en especial lo dispuesto por el artículo 1091 del Código Civil que establece: "Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos". En el caso que nos ocupa, el reclamante no ha contratado con [REDACTED] por lo que no nace ninguna obligación para esta parte.

La parte reclamante manifiesta que me gustaría reiterar que mi reclamación es en referencia a una reserva de vehículo abonada por adelantado y no al alquiler de vehículo en sí. 2.-Ante los hechos descritos en mi reclamación, la empresa [REDACTED] ha desestimado la misma alegando que la contratación del servicio de alquiler de automóvil NO se suscribió con la compañía [REDACTED] p si no con [REDACTED] con domicilio fiscal en California. Esto es una



Comunidad de Madrid

falacia que referencia el alquiler en sí y no la reserva. La reserva de vehículo la hice en el portal [REDACTED]. En esta página se indica claramente la responsabilidad de la empresa en España: "(c) En España, puedes contactar con [REDACTED] en la dirección [REDACTED] Las Rozas, Madrid, España [REDACTED] (teléfono). [REDACTED] (fax), email : [REDACTED] con C.I.F. [REDACTED] inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al [REDACTED] Para mayo confirmación de "con quién hago yo la reserva" les adjunto el recibo completo en mi tarjeta de crédito para esta reserva y de la que adjunto el extracto aquí: Yo no realizo la reserva con [REDACTED] la hago y la abono [REDACTED] 2 No contentos con esto, y dejando de lado el trato impresentable y los perjuicios que ya he descrito en mi escrito inicial (a pesar de haber hecho la reserva con muchas semanas de antelación, [REDACTED] me indica que no dispone la reserva en el mismo momento de recogida del vehículo, tuve que contratar un [REDACTED] para llegar al aeropuerto de donde salía una de mis hijas esa misma mañana, tuve que llamar a [REDACTED] múltiples veces (llamadas internacionales) para que me dieran alternativas sin que me ofrecieran ninguna y finalmente tuve que ir rogando por las demás marcas de alquiler de vehículos en el aeropuerto etc. etc.), [REDACTED] ni siquiera me ha devuelto el importe completo de la reserva! Por alguna razón que no me han sido capaces de explicar en más de 6 correos con su servicio de atención al cliente, [REDACTED] solo me ha devuelto 658,89 de los 701,89 pertinentes. Adjunto el extracto correspondiente de nuevo Independientemente del despropósito general que este recibo muestra (que además de los perjuicios causados [REDACTED] me devuelva menos dinero del que pague por la reserva) todo esto (el hecho de que la devolución la realice [REDACTED] en España) no hace más que corroborar la responsabilidad de dicha empresa ([REDACTED] no [REDACTED]) en este terrible trato al consumidor. Es por todo ello que reitero mi petición de indemnización en los siguientes términos: 1. Traslado desde la tienda [REDACTED] al hotel y desde el hotel al aeropuerto de Santa Ana en [REDACTED]. Traslados que tuve que abonar al no contar con ninguna otra forma posible de desplazamiento. Un total de 161,94USD= 148.98 euros al cambio del día 26 de junio (no les estoy incluyendo aquí el desplazamiento inútil desde el hotel a su tienda considerando que lo habría hecho también si ustedes hubieran cumplido con el contrato del alquiler) 2. Diferencia entre el coste del vehículo que me vi forzado a alquilar y la reserva que había hecho con [REDACTED] Factura de [REDACTED] por un importe de 1496.32 euros Esto son 473,3 adicionales sobre el precio contratado con [REDACTED] (1023.02 adjunto recibo reserva) Reclamo por tanto a [REDACTED] un total de 148.98 + 473,3= 622,28 euros de mínima compensación. El mal trago, estrés y desamparo causado por la sinrazón de su servicio seguramente puedan tener un valor superior. Me he encontrado en medio de Los Ángeles, con dos menores de edad, en la calle sin medio de transporte ni posible plan alternativo al viaje que tenía que hacer hasta el aeropuerto para dejar a una de mis hijas ni a San Francisco desde Los Ángeles al día siguiente. Y no incluyo el sin fin de llamadas telefónicas con tarifa internacional que tuve que hacer con [REDACTED] y las diferentes empresas del alquiler hasta que encontré una alternativa. De todo ello adjunto facturas correspondientes de nuevo, ya incluidas anteriormente en este mismo expediente de arbitraje.

La parte reclamada manifiesta que de la improcedencia de la estimación del Recurso de Reposición interpuesto de contrario. Inexistencia de hechos nuevos que justifiquen el cambio de criterio. Entiende esta parte que resulta improcedente la estimación del recurso de Reposición interpuesto puesto que, de contrario no se aporta ningún argumento nuevo que justifique la modificación de las razones que, previa ponderación llevó a la Junta a la que nos honramos en dirigir a archivar el expediente de referencia, máxime teniendo en cuenta que se trata de una cuestión exclusivamente jurídica, como es la evidente falta de legitimación pasiva de esta parte (ya que la relación contractual no se estableció con [REDACTED]), no de valoración de hechos. En referencia a los motivos de impugnación invocados por el S. [REDACTED] en su recurso de revisión es necesario poner en conocimiento del Presente organismo al que tengo el honor en dirigirme que no son ciertos por los siguientes motivos: 1.-) En cuanto a la afirmación de que la reserva y la gestión del arrendamiento se realizó desde la página web de [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Dicha afirmación es incierta Como se observa en el pantallazo de la página web donde se realizó la reserva, el dominio no es de [REDACTED], si no de [REDACTED] LIMITED: [REDACTED]

Esta información es pública, conforme resulta de la página web de Hertz Internacional. Se observa que el dominio es de [REDACTED], no de [REDACTED] Esto se puede comprobar entrando en la siguiente página: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]))

En cuanto a la afirmación de que la responsabilidad es de [REDACTED] ya que se facilitan los datos de contacto de dicha mercantil. De contrario se hace supuesto de la cuestión. Es decir, se parte de una premisa incorrecta cual es que la relación contractual se tuvo con [REDACTED] y a partir de ahí se construyen de manera artificial el resto de los argumentos. Analizada la documentación que se aporta de contrario, en ninguna parte se indica que la relación contractual lo sea con [REDACTED] Al contrario, todos los documentos evidencian que la relación fue con una entidad mercantil diferente. Por ello, [REDACTED] no ha cobrado ningún importe ni por el contrato, ni por la factura al Sr. [REDACTED] conforme se desprende de la documentación facilitada por el reclamante. Por lo tanto, si [REDACTED] España no ha cobrado la cantidad que se reclama, es imposible que proceda a su devolución. En cuanto a la alegación vertida de contrario, en referencia a que se trata de una reserva prepagada y no sobre un contrato formal de [REDACTED] La alegación amén de ser incierta, se desacredita por sí misma con solo consultar la documentación aportada por el reclamante. Conforme hemos explicado anteriormente en el apartado 1.-) la reservase realizó a través de la página web [REDACTED] tal y como el propio reclamante aporta en su documentación de queja. Una vez que la reserva fue prepagada el reclamante se dirigió a la oficina de San Francisco a recoger el vehículo y formalizar el contrato, rigiéndose por las normas legales y contractuales de [REDACTED], cuestión lógica puesto que dicha mercantil es la beneficiaria del importe del alquiler y es la que presta el servicio.

4.-) En cuanto a la afirmación por el reclamante de que es inadmisibles que una empresa multinacional delegue en cada país el ejercicio de los servicios y las responsabilidades con el consumidor. Jurídicamente hablando, es imposible que una entidad responda por las obligaciones de otra. Y en contra de lo que se afirma de contrario y, puesto que cada país tiene su propia legislación; no existiendo una Ley común para todo el mundo, lógicamente cada país responderá de sus obligaciones conforme a la legislación vigente. La explicación es plausible en derecho. En este sentido, acude en nuestro auxilio la unánime Doctrina del Tribunal Supremo, por todas las Sentencias de fecha 27 de junio de 2011 y 11 de noviembre de 2011, que establecen: "una posición o condición objetiva en conexión con la relación material objeto del pleito que determina una aptitud o idoneidad para ser parte procesal pasiva, en cuanto supone una coherencia o armonía entre la cualidad" En igual sentido la Sentencia del Tribunal Supremo [Sala de lo Civil, Sección 1ª] núm. 80/2014, de 28 febrero [RJ 2014\1423]) se termina que: La norma general es respetar la personalidad de las sociedades de capital y las reglas sobre el alcance de la responsabilidad de las obligaciones asumidas por dichas entidades, que no afecta a sus socios y administradores, ni tampoco a las sociedades que pudieran formar parte del mismo grupo. Segunda. Reproducción de las alegaciones vertidas en nuestro escrito de fecha 11 de septiembre de 2023: En aras de la brevedad y a fin de no cansar la atención de la Junta Arbitral a la que nos honramos en dirigir, damos por íntegramente reproducidas las alegaciones vertidas en nuestro escrito de fecha 11 de septiembre de 2023 y que ya fueron estimadas por esta Junta. Acompañamos como documento nº1, copia de las alegaciones presentadas en su día. Atendidas las anteriores consideraciones, [REDACTED] adolece de falta de legitimación pasiva, sin que queda reclamar cantidad alguna a esta parte por no ser la titular de la relación jurídica, como el propio reclamante reconoce. Se adjunta como Documento nº2 el laudo arbitral de la Comunidad de Madrid de fecha 19 de junio de 2024, en el que se observa que careciendo la reclamada de legitimación pasiva para ser parte del presente procedimiento, esta Junta Arbitral acuerda declararse no competente para el conocimiento y resolución de la reclamación formulada. OTROSI DIGO, que se requiere al Sr. [REDACTED] para que aporte el contrato y la factura al objeto donde la Junta podrá comprobar que ni el contrato ni la factura han sido ni suscrito ni girada por [REDACTED].



Comunidad de Madrid

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, con independencia de la relación comercial o jurídica que pueda mantener el reclamado en California, no habiendo la empresa reclamada probado relación alguna contractual entre el reclamante y alguna empresa domiciliada en Estados Unidos, y habiendo quedado acreditadas y justificadas las cantidades asumidos por el reclamante por los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento de la reclamada, no disfrutando el reclamante del servicio contratado, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva a la reclamante** el importe por traslado desde la tienda [REDACTED] al hotel y desde el hotel al aeropuerto de Santa Ana en [REDACTED], 148.98 euros, (161,94USD), más, por la diferencia entre el coste del vehículo que tuvo que alquilar con [REDACTED] por un importe de 1496.32 euros y la reserva que había hecho con Hertz España, 1023.02 euros, 473,3 euros adicionales sobre el precio contratado con Hertz. **Total 622,28 euros, cantidad solicitada por el reclamante.**

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, 26 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL