



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13643.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 14 de mayo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 22 de julio realicé un recorrido en un vehículo de la plataforma de carsharing de [REDACTED] con destino final en la dirección de [REDACTED] Madrid; tal como muestra la factura en el adjunto (1). Posterior al viaje decidí eliminar la cuenta, a la cual desde eso no tengo acceso, ver adjunto (8). Luego de haber borrado la cuenta, [REDACTED] me comunica, tal como muestra el Adjunto (5), que dejé el vehículo con una carga de 2% (cifra que NO vi visible en el tablero del vehículo). Por este motivo, procedieron a cobrarme el importe que se muestra en el Adjunto (7), en el cual mencionan que me adjuntan la factura, pero en ningún momento lo hicieron. Yo les escribí solicitándoles que me hicieran el desglose del cobro ya que considero que es una cifra abusiva solamente por dejar el vehículo con una carga inferior al 10%. Me respondieron con el correo electrónico correspondiente al Adjunto (6), donde se puede apreciar que me cobran la penalización por dejar el coche con una carga inferior al 10% (valor con el cual estoy de acuerdo con pagar ya que se estipula claramente en los términos y condiciones) más el precio "real" de la grúa, valor que no estoy de acuerdo a pagar considerando lo siguiente: Teniendo en cuenta el punto de carga más cercano ubicado en la [REDACTED] (ver adjunto (2)), el cual se encuentra a una distancia de 2.4 km del punto en que dejé el vehículo (Ver adjunto (3)) y la autonomía del vehículo que especifican en el adjunto (4) de 362 km; se puede calcular que el vehículo contaba en este momento con 7.24 km de autonomía ($362 \text{ km} * 2\%$). En un caso pesimista donde las condiciones de conducción hicieran que la autonomía del vehículo fuera afectada en un 50%, el vehículo contaría con la capacidad para ser trasladado 3.62 km, cifra mucho más que suficiente para ser llevado al punto de recarga más cercano (adjunto (2)), con lo cual no había necesidad de haber contratado una grúa para transportarlo. Solicita, en primera instancia que el valor total del cobro me sea retirado ya que en el momento en que se me emitió había solicitado la eliminación de la cuenta y nunca recibí el adjunto de la factura en mi correo electrónico. En caso de que no sea concedido, propongo que me sea retirado el cobro de la grúa de 98.36 euros (81.2999 euros +21% IVA) ya que no era necesario el uso de una grúa para transportar el vehículo al punto de recarga [REDACTED] más cercano, tal como explico en el apartado del motivo de la reclamación. Estoy dispuesto a llegar a un acuerdo para pagar entonces, solamente el precio de penalización de dejar el coche por debajo del 10% de 50 euros. Cuantía reclamada 148,36 €.

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



Comunidad de Madrid

mantendremos la decisión de no proceder al reembolso que solicita. 1. En fecha 22/07/2023 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. 2. Como se detalla en la factura [REDACTED] 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 22/07/2023 a las 19:46 horas y finalizado ese mismo día a las 20:40 horas, recorriendo una distancia total de 30 km. En nuestro sistema tal alquiler tiene como referencia el UUID rental: [REDACTED]. El nivel de batería del vehículo al inicio del alquiler era de 16 % y el cliente dejó el vehículo [REDACTED] con el número de VIN: [REDACTED] con un nivel de batería del 2 %. 4. En nuestro sistema de datos se puede ver que al comienzo del alquiler con rental UUID: [REDACTED] el mismo se ha iniciado con 16% de batería i finalizado con el 2% 5. . Es posible comprobar el nivel de batería antes de iniciar el alquiler en nuestra App haciendo clic en el vehículo. Una vez iniciado el alquiler, también el nivel de carga de la batería es visible en todo momento en los indicadores del vehículo. 6. Para evitar que los clientes dejen los vehículos con un nivel de batería bajo, nuestros vehículos envían diversas notificaciones al conductor, cuando se encuentra entre el 20 % y el 10 % avisando de que el nivel de batería es bajo y es necesario parar el vehículo y recargarlo. Además, cuando el nivel de batería es del 20% o inferior, el vehículo no está disponible para ser alquilado 7. Tal y como se indica en la sección de preguntas frecuentes de nuestra App y página web, un vehículo con el 100% tiene una autonomía media de 100 (+/-20) km dependiendo del modo de conducción y del uso que se hace de los accesorios del vehículo. El cliente al finalizar su alquiler con un nivel de batería del 2 % ha incumplido el apartado 10 Finalización del alquiler (3) de nuestros Términos y Condiciones en el que se establece que el alquiler se debe finalizar teniendo el vehículo un mínimo del 10% de batería "[...] El arrendamiento de un vehículo eléctrico con una potencia de batería inferior al 10% sólo puede ser terminado en un punto de carga [REDACTED]. El Cliente está obligado a aparcar el vehículo eléctrico en un punto de carga en un espacio marcado para ello e iniciar el proceso de carga. Sólo después de haberlo hecho, el Cliente puede iniciar la terminación del arrendamiento. Esto no afectará al párrafo 4 del artículo 10." 9. En el apartado 14 Responsabilidad del cliente, penalizaciones contractuales, costes globales, exclusión de uso (7) de nuestros T&C se establece también lo siguiente: "En caso de que el Cliente no aparque un vehículo eléctrico [REDACTED] con un nivel de batería por debajo del límite que aparece en el indicador de carga del vehículo en un poste de carga, sino que deja el vehículo eléctrico en otra plaza de aparcamiento, o en caso de que el Cliente no inicie el proceso de carga, el Cliente deberá pagar un coste total de recolocación de acuerdo con la política de precios y costes que sea aplicable en ese momento; siendo de aplicación lo previsto en el apartado § 14 (9)". La penalización contractual prevista en nuestro Tarifario por finalizar un alquiler con un nivel de batería inferior al 10% es de 50 €, la misma que hemos aplicado en este caso Además el desplazamiento de nuestro agente (en este caso grúa) por causa del cliente es de 100€ En este caso siendo la primera vez que el cliente finaliza el coche por debajo del límite consentido de batería hemos decidido cargar el importe real que hemos pagado para mover el mismo con nuestro servicio de grúa 81.2999 € +21%= 98,36€ + 50€ (penalización contractual) por un total 148,36 € por lo tanto mantendremos el cargo de la factura [REDACTED]

La parte reclamante manifiesta que en el apartado 3 se menciona que el vehículo contaba solo con 16% de batería antes de alquilarlo, con lo cual esta empresa incumplió la política que mencionan en el apartado 6. El vehículo no debió estar disponible para ser alquilado, ya que no contaba con la carga mínima que ellos establecen (20%) inclusive antes de iniciar mi viaje. El apartado 7 menciona muestra una información de autonomía de un vehículo de marca Smart, el cual no corresponde con el vehículo que utilicé ([REDACTED] la cual es de 362 km (ver [REDACTED] o adjunto (4)). Finalmente, reitero que no había necesidad de haber contratado una grúa para transportar el vehículo: Punto de carga más cercano a 2.4 km de distancia —o calculando que con 14% recorrí 30 km, por regla de tres con 2% podría haberse recorrido 4.3 km, suficiente para ser trasladado. Solicita Idealmente me sea



Comunidad de Madrid

retirado la totalidad del cobro ya que el vehículo no contaba con la carga mínima que ellos mismos establecen para poder alquilar un vehículo. No obstante, estoy en disposición de negociar para que me sea retirado el cobro de la grúa de 98.36 euros (81.2999 euros +21% IVA) ya que no era necesario el uso de una grúa para transportar el vehículo al punto de recarga [REDACTED] más cercano. Estoy dispuesto a llegar a un acuerdo para pagar entonces, solamente el precio de penalización de dejar el coche por debajo del 10% de 50 euros. Cuantificación económica actualizada de su solicitud. Total, euros 50,00 €.

La parte reclamada manifiesta que la aplicación de la 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 indiscutiblemente su responsabilidad. Hemos vuelto a revisar la reclamación 21-ARBC-13643.2/2023 y por lo tanto aportamos nuevas pruebas sobre la correcta gestión del cargo. Como se puede ver desde el mapa de nuestro servicio en Madrid los puntos de carga de nuestros coches están señalizados por un "cargador" El coche fue dejado por el cliente en "[REDACTED] Madrid. El coche fue dejado con el 2% de batería por ello no era posible desplazar el mismo hasta nuestro primer punto de carga que sería en "[REDACTED] Madrid" distante 2,4 km por lo cual es imposible llegar hasta al punto de carga y tener el coche encendido, por ello hemos necesitado de una grúa, adjuntamos de forma excepcional el Albarán de la grúa [REDACTED] por desplazamiento. Hemos informado de ello el día 31.07.2023. El cliente nos contactó el día 02.09.2023. y nosotros respondimos con la información correcta. Por ello volvemos a adjuntar el albarán [REDACTED] del desplazamiento con grúa. A este cargo le sumamos la penalización tal y como se explica en nuestra Política de precios y costes. El cargo final es de 98,36 €(grúa) + 50,00€ (penalización) =148,36€ Por lo tanto la factura [REDACTED] está correctamente asignada. En nuestra página web informamos de forma clara cómo proceder a cargar nuestros coches: Aquí a través de este enlace. El cliente no puede acceder a la cuenta ya que el mismo el día 31.08.2023 ha decidido eliminarla.

La parte reclamante añade que en el Apartado 4 (ver Imagen 1.) mencionan que el vehículo se encontraba con 16% de carga, no obstante, en el Apartado 6 (ver Imagen 2.) se menciona que cuando el nivel de batería es de 20% o inferior el vehículo no está disponible para ser alquilado. Dicho esto, la empresa incumplió la política del mínimo de carga de un vehículo para ser alquilado (20%) ya que al yo alquilarlo estaba en 16%, con lo cual no pueden exigirme que cumpla la política de dejarlo con la carga mínima si ellos incumplieron inicialmente la anterior.

Por otro lado, en el apartado 7 (ver imagen 3.) mencionan que la autonomía del vehículo es de 100 km, sin embargo, se puede ver que dicha autonomía pertenece a un vehículo de marca Smart, el cual yo no alquilé. El Vehículo que yo alquilé fue un [REDACTED] (se puede ver en la imagen 1.). La autonomía de este vehículo según la empresa se puede ver en las pruebas iniciales que presenté en la presentación inicial del expediente o en el siguiente enlace: [REDACTED] Con todo esto se puede evidenciar que la [REDACTED] incumplió su política de carga mínima y por ende el vehículo no se encontraba en condiciones para ser alquilado, con lo cual no deberían exigir el cumplimiento posterior por mi parte si hubo un incumplimiento previo por la suya. Con lo cual pido me anulen la totalidad del cobro que me realizaron. Por otro lado, se puede ver que la empresa presenta pruebas imprecisas y datos de autonomía de otros vehículos para confundir o presuntamente engañar al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.

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**:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, la empresa reclamada no contempla en la política de precios y costes aportado al expediente el gasto de la grúa, propiamente dicha, y, en segundo lugar, la empresa reclamada no justificando mínimamente el gasto asumido por transporte, esto es, su pago, por lo que se acuerda que, no quedando acreditados los gastos facturados la empresa reclamada anule los cargos en la cantidad de 98,36 euros, procediendo **el reclamado a su devolución al reclamante este asuma el pago de 50 euros**, en concepto de penalización por dejar el coche con una carga inferior al 10%.

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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo [Redacted Signature]