



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15402.4/2023

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, el sábado 14 de octubre acudí a las 8.15 a recoger el vehículo que tenía reservado y confirmado y los empleados de la agencia me dijeron que no tenían mi reserva, que no sabían que había pasado pero que no tenían coches en esas fechas y me ofrecían un coche inferior Opel Corsa manual no eléctrico o un upgrade a un Polestar eléctrico automático. 2. Que el coche Polestar me lo entregan con un 80% de batería y una autonomía de 400km. Los empleados me indican que tengo que devolverlo a las 22.00 con el mismo nivel de batería o se me cobrará un extra por el repostaje. 3. Que los empleados de la agencia me indican que me instale una app llamada ElectroMaps donde puedo encontrar puntos de recarga para el coche con sus cargadores rápidos que están en el maletero. 4. Que tras aceptar el coche Polestar, intenté hacer uso de la aplicación ElectroMaps para encontrar puntos de recarga a las 20.00 horas y tuve que cambiar 3 veces de estación de servicio y cuando finalmente pude encontrar una tras mucho tiempo dando vueltas, el puesto no me permitía usar los cargadores del coche y me dio un tiempo de recarga de 4 horas. El Polestar tiene 7 horas de recarga y en ningún momento me explicaron esto para un alquiler de un solo día de 12 horas. Prácticamente no hubiese podido usar el coche. 5. Que los empleados de la agencia cuando me explicaron el coche en ningún momento me advirtieron que este coche tardaría ese tiempo y de la dificultad de encontrar puntos de recarga cerca de la estación de Atocha. 6. Que, como consecuencia de este problema, tuve que devolver el coche con una recarga al 50%, más tarde, sujeta a la penalización por repostaje incompleto y que además perdí 3 horas, una reserva para cenar y la tercera parte del tiempo que tenía destinado para estar con mi familia durante ese día. 7. Que además de los 190,70 € (incl. IVA) que han sido cargados en mi cuenta bancaria en concepto de alquiler (112,73€) + seguro a todo riesgo de reducción de franquicia a 0 súper coger (33€), tengo un cargo retenido para ser cobrado de Pago en [REDACTED] de 47€ que entiendo que será del repostaje el cual me dijeron que no iban a cobrar, así que básicamente perdí las 3 horas del sábado para nada. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) SOLICITO: 1. Que se me reembolse el importe íntegro del alquiler debido a la mala gestión de la reserva por parte de su empresa, la incorrecta información proporcionada al cliente en cuanto a los tiempos y

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

posibilidades de recarga del vehículo de sustitución, y la pérdida de tiempo y molestias para mí y mi familia en un sábado en el cual sólo queríamos poder disfrutar de un día de alquiler de coche con las condiciones de entrega y tipo de vehículo que habíamos reservado. 2. Que no se me cobre el repostaje ya que hice el esfuerzo en tiempo y a contrarreloj para la entrega con perjuicio de mis planes y mi tiempo ese día y debido a la lentitud de la carga no pude completarlo. Cuantía reclamada 190,70 euros.

La parte reclamada alega que la reclamante aceptó la propuesta que le efectuó [REDACTED] como lo evidencia que procedió a firmar el contrato, llevándose el vehículo a las 8.17 horas de la mañana. Si en ese momento no estaba de acuerdo con la propuesta que se le realizaba, debería haberlo puesto de manifiesto y no llevarse el vehículo. Improcedencia de la reclamación. - Servicio disfrutado por la reclamante. No es admisible que, la queja se ponga al momento de la devolución del vehículo, solicitando la devolución del importe del alquiler cuando se ha disfrutado del bien arrendado, con la peregrina excusa de que se tardan dos horas en cargar el vehículo. Eso es como si contratas una habitación en un hotel, duermes, y al día siguiente reclamas el importe de la habitación porque la televisión no se veía bien. De hecho, y como atención comercial, no se le cobró la recarga del vehículo eléctrico que debería haber abonado, conforme resulta de la documentación aportada por la reclamante que se recoge literalmente

La parte reclamante manifiesta que antes las alegaciones recibidas por parte de la empresa que detallo a continuación "alegaciones Primera.- Contrato firmado por la reclamante. Aceptación del vehículo ofrecido por [REDACTED].- La reclamante aceptó la propuesta que le efectuó [REDACTED] como lo evidencia que procedió a firmar el contrato, llevándose el vehículo a las 8.17 horas de la mañana. Si en ese momento no estaba de acuerdo con la propuesta que se le realizaba, debería haberlo puesto de manifiesto y no llevarse el vehículo. Segunda.- Improcedencia de la reclamación.- Servicio disfrutado por la reclamante.- No es admisible que, la queja se ponga al momento de la devolución del vehículo, solicitando la devolución del importe del alquiler cuando se ha disfrutado del bien arrendado, con la peregrina excusa de que se tardan dos horas en cargar el vehículo. (...). " estoy en desacuerdo por considerar esa información falsa Solicita Esta empresa no gestionó la reserva del coche que me habían confirmado 24 horas antes por correo electrónico con el perjuicio de tener que ofrecerme un coche eléctrico que yo no había pedido y además me dieron información falsa sobre las herramientas, estaciones de carga y condiciones de devolución diciendo que el coche era de carga rápida para devolverlo al 80%. De las 14 horas que tenía planeado y reservado el alquiler, tuve que invertir 6 para cargar malamente el coche y perder la mitad de mi tarde y mi noche. Podría no haber aceptado el Polestar si la información hubiese sido correcta o si sencillamente me hubiesen dicho que lo devolviese sin carga para no darme mas molestias debido a que no tenían mi coche disponible. Los consumidores queremos servicio y condiciones claras. Estas malas prácticas empresariales nos hacen perder el tiempo al cliente para compensar la falta de recursos y mala gestión de la empresa. Solicito la devolución del coste del servicio por mal servicio, trastornos y perjuicios al cliente de 190,70€.

La parte reclamada manifiesta que solicita la [REDACTED] en su queja que le sea restituido el importe íntegro del alquiler así como una indemnización por los perjuicios sufridos, puesto que se le entregó un vehículo eléctrico, versión sesgada y parcial de la realidad, ya que de contrario se soslaya que la hoy reclamante aceptó la propuesta que le efectuó [REDACTED] como lo evidencia que procedió a firmar el contrato, llevándose el vehículo a las 8.17 horas de la mañana. Si en ese momento no estaba de acuerdo con la propuesta que se le realizaba, debería haberlo puesto de manifiesto y no llevarse el vehículo. De hecho, es significativo que el alquiler termina con fecha 14 de octubre de 2023, y la queja la pone con fecha 15 de enero de 2024. Por lo tanto, pretende la devolución de un alquiler cuando ya ha disfrutado del vehículo. También se orilla de contrario que el vehículo entregado a la reclamante es de una gama superior a el solicitado en la reserva, es decir un coche eléctrico. La entrega de este vehículo y en consecuencia la aceptación de este se realizó sin ningún coste extra para la reclamante. Se adjunta el pantallazo del vehículo solicitado y del vehículo entregado en el que se observan que las características del eléctrico son de una



Comunidad de Madrid

gama superior: Vehículo solicitado en reserva: Vehículo entregado.

Segunda. – De la imposibilidad de proceder a la devolución de los 190,70 correspondientes al alquiler Téngase en cuenta que, la queja la interpone la reclamante a la finalización del alquiler, cuando ya ha disfrutado del servicio prestado. No es jurídicamente aceptable que, se firme un contrato, se disfrute de un servicio y luego se pretenda se le devuelva el importe del servicio recibido y prestado a conformidad. No se sostiene que, tras la finalización del contrato, se alegue un inexistente engaño y que las cláusulas sean abusivas o que no sean claras y transparentes, cuando la reclamante era conocedora de todos los términos y condiciones de contratación, siendo aceptados por la [REDACTED] el momento de la firma del contrato. Se adjunta como documento nº1 la factura girada a la reclamante. Tercera. - Obligación de cumplir el contrato en sus propios términos. Art 1091 del Código Civil. Resulta de aplicación al caso que nos ocupa, lo dispuesto por el artículo 1.088 y ss. del Código Civil. En concreto, lo dispuesto en el artículo 1091 que establece: "Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de Ley entre las partes contratantes y deben de cumplirse a tenor de los mismos". Por lo tanto, una vez que las partes han formalizado el contrato están obligados a actuar de acuerdo con lo pactado, de aquí el principio de fuerza obligatoria del contrato (art. 1091 de Código Civil) "pacta sunt servanda" el cual establece que la voluntad de las partes permanece inalterable.

El artículo 1089 del código civil establece que: "las obligaciones nacen de la ley, de los contratos..." En consecuencia, los contratos firmados entre las partes son de obligado cumplimiento para las mismas y generan una serie de obligaciones que deben ser cumplidas por ambos, siendo el contrato un negocio jurídico que una vez formalizado correctamente como es el caso que nos atañe, tiene la misma validez que una ley. Por todo lo anteriormente expuesto la reclamante tiene que cumplir en contrato en todos sus términos y, no hay lugar a la reclamación formulada de contrario.

La parte reclamante añade que según Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, hago referencia en mi reclamación al LIBRO I, TITULO I, CAPÍTULO II, artículo 8.c. y 8.d. CAPÍTULO II (...) Derechos básicos de los consumidores y usuarios Artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios: c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute. 2/4 ALEGACIONES 1. En su página 1 del documento del 23 de mayo de 2023 Alegación Primera la empresa demandada [REDACTED] constata que en mi queja pido que me "sea retribuido el importe íntegro del alquiler así como una indemnización por los perjuicios sufridos" y esto no es correcto ya que no figura en este expediente ninguna solicitud de indemnización por los perjuicios sufridos, solo pido que se me devuelva el importe íntegro del alquiler (Referencia "los 190,70 € (incl. IVA) que han sido cargados en mi cuenta bancaria en concepto de alquiler (112,73€) + seguro a todo riesgo de reducción de franquicia a 0 super cover (33€)" Así consta en mi escrito del 15 de enero de 2024 "Solicito la devolución del coste del servicio por mal servicio, trastornos y perjuicios al cliente de 190,70€) 2. En su página 2 del documento del 23 de mayo de 2023 Alegación Primera constatan que "de hecho, es significativo que el alquiler termina con fecha 14 de octubre de 2023, y la queja la pone con fecha 15 de enero de 2024" y es incorrecto porque firmé una hoja de reclamaciones alrededor de las 23.00 de la noche hora del cierre de su local el 14 de octubre de 2023 (ver documentación aportada en el caso) y siguiendo las recomendaciones de consumo intenté solicitar un acuerdo amistoso por correo electrónico dándoles un plazo de dos semanas para contestar a mi correo del 26 de octubre. Este expediente fue abierto en arbitraje el 1 de diciembre de 2023. 3. En su página 3 del documento del 23 de mayo de 2023 Alegación Segunda constatan "No se sostiene que, tras la finalización del contrato, se alegue un inexistente engaño y que las cláusulas sean abusivas o que no sean claras y transparentes, cuando la reclamante era conocedora de todos los términos y 3/4 condiciones de contratación," es incorrecto porque su personal me dijo que yo debía devolver el coche a la hora de finalización del alquiler 100% cargado o se me cobraría y que no me preocupase que el coche tenía un cable de carga rápida



Comunidad de Madrid

que podía usar en las muchas estaciones de recarga alrededor de la estación de Atocha. Resultó que ese coche tarda en cargarse más de 8 horas, en mi caso que tenía que recargar lo que había consumido porque no me lo dieron lleno, el coche indicaba un tiempo de espera de 4 horas y media. Yo no me hubiese llevado un coche a las 8.30 de la mañana para devolverlo a las 20.00 si tengo que estar 5 horas mirándolo como se recarga. • Este contencioso se hubiese saldado con el consumidor con un sencillo "██████████". Lamentamos haber gestionado mal la reserva del coche que le hemos confirmado ayer por correo, llévese el Polestar y traigalo esta noche con cualquier nivel de carga y ya nos ocuparemos de recargarlo nosotros". • La información fue falsa, engañosa y me hizo perder medio sábado para solucionar un problema que yo no había generado. Yo pedí un coche de gasolina que se recarga en un minuto en las miles de gasolineras de la ciudad de Madrid y en lugar de eso me ví conduciendo de noche, buscando estaciones que no cargaban ese coche y cuando encontré una el coche me decía que tardaba 4 horas. • No tengo que pagar yo la falta de profesionalidad de su personal. Solo pido el importe del alquiler y los impuestos por el fraude que como consumidor he sufrido, quedando claro por mi parte en todo momento mi voluntad de cumplir con las cláusulas contractuales de buena fe. 4. En su página 3 del documento del 23 de mayo de 2023 Alegación Tercera constatan que "las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de Ley entre las partes contratantes y deben de cumplirse a tenor de los mismos" y alego que el código civil también dice que "Un contrato verbal es un acuerdo en el que se establecen de palabra términos y condiciones entre dos partes y que, si cumple con ciertos requisitos, tiene la misma validez legal que un contrato escrito" y así lo establece el artículo 1278 del citado código. Son testigos de esta información mi hermana, una amiga española y una amiga americana que vinieron conmigo a recoger el coche. He demostrado con mis actos y la documentación la coherencia de mis afirmaciones y la empresa reclamante está obviando que hicieron sobre reservas, que me confirmaron un coche que no tenían y que me encontré en esta situación y sábado sin otra alternativa en medio de un evento familiar. Es indignante la indefensión que tenemos los consumidores sufriendo 4/4 estas malas prácticas engañosas por ahorrarse luz y tiempo, yo perdí la mitad de mi sábado habiendo cumplido en todo momento las indicaciones de la empresa. 5. En su página 4 del documento del 23 de mayo de 2023 Alegación Tercera dicen que "proceda a requerir a la reclamante a fin de que con carácter previo al señalamiento de la audiencia escrita de la Junta Arbitral aporte copia del contrato suscrito con mi representada" y confirmo que no tengo ninguna alegación referente al contrato, sino a la información que afectaba a las condiciones del servicio dada de forma verbal y extracontractual por parte de los empleados de su empresa. El contrato se firma en un dispositivo electrónico y no tengo copia. Según un correo electrónico es Contrato de Alquiler - 976483955 Oficina de alquiler - AVE ATOCHA RR STN Fecha - 2023-10-14 Titular del alquiler - ██████████. Solo dispongo de la documentación por correo con las cláusulas, no sé si se refieren a esto por contrato y la factura que ya ha sido aportada por la empresa

La parte reclamada añade que de la imposibilidad de proceder a la devolución de los 190,70 correspondientes al alquiler Las alegaciones que efectúa la ██████████ en su nueva reclamación, no desvirtúan ni alteran las consideraciones que hemos efectuado en nuestros escritos anteriores. La única realidad es que la reclamante acepta con su firma en el contrato alquilar, un vehículo eléctrico, lo disfruta y tras ello, pretende que se le reintegre el importe del alquiler, lo cual es inaceptable. Por todo ello, y en aras de la brevedad, damos por íntegramente reproducidas las alegaciones contenidas en nuestros escritos de fecha 19 de diciembre de 2023 y 23 de mayo de 2024, dando por reproducido íntegramente el contenido de las mismas en la audiencia escrita del 04 de julio de 2024.

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 la reclamante ha disfrutado del vehículo entregado, aceptando con su firma en el contrato de alquiler la gama superior, sin coste extra, no se le ha facturado nada por la recarga del vehículo y pudiendo haber recogido el coche alquilado en otro punto. Por otra parte, la empresa reclamada le ofreció, tal como queda reflejado en sus escritos presentados, la entrega de un bono de alquiler de 50 USD para su próximo alquiler como gesto comercial.

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, 04 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]