



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08216.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de febrero de 2025 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE 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 el reclamante, el establecimiento [REDACTED] se niegan a darme el coche de mi reserva a través de bróker AUTOEUROPE, porque alegan que si bien mi reserva es correcta, como no firmé una conformidad a un parte de daños en una reserva anterior ya que no estaba de acuerdo (otra reserva de 1 mes antes, hecha con ellos directamente), no me entregan el coche hasta que firme el OK al parte de daños de la otra reserva. 2) Tratan de engañarme dándome primero una hoja de reclamaciones que no es la oficial con una apariencia de hoja de reclamaciones y después tras reclamarla la hoja oficial de reclamaciones, me la dan, pero solo impresa solo por un lado que indica que la institución está en el torso, pero no hay instrucciones al dorso. Solicita la devolución del importe pagado por la reserva con mucha anterioridad por 88,82 € más daños y perjuicios: compensación por reserva equivalente de 3 semanas con tan poco tiempo de reserva en coche eléctrico, aproximadamente 350 € adicionales, más pérdida de tiempo y metro a Madrid 6 €. Cuantía reclamada 444,82 €.

La parte reclamante manifiesta la negativa a entregar el vehículo: [REDACTED] del Aeropuerto de Madrid T1 me negó la entrega del coche reservado a través de AutoEurope con mucha antelación, alegando la falta de firma en un parte de daños de una reserva anterior. Intento de Engaño con la Hoja de Reclamaciones: Me entregaron inicialmente una hoja de reclamaciones no oficial y, al solicitar la oficial, me dieron una incompleta. Nueva Reserva: Tuve que reservar un coche de categoría inferior (Mini eléctrico) a través del mismo bróker, por solo 6 días debido al alto coste de reservar 20 días con un solo día de antelación, en lugar del Dacia Spring eléctrico inicialmente reservado, ya que no me lo podía permitir. Luego busqué alternativas y ya no reservé más días porque era muy caro. Pérdida de la Reserva y No Devolución del Dinero. Desplazamientos. Perdida de mucho tiempo, reclamación en varios pasos, nuevas reservas, perdida de oportunidades, desplazamientos. Daños morales y perjuicios. Solicita pago de gastos, daños morales y perjuicios completos. Gastos de reserva perdida: 88,82 € Coste de metro desde Aeropuerto T1 Madrid a mi casa: 6 € Media de coste de nueva reserva de coche eléctrico mediano por 20 días cuando se reserva con 1 día de antelación: 874,27 € (que es la media entre

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

el precio más barato encontrado (657 €) y el equivalente de goldcar a fecha de realización de la presente solicitud (1.091,53€) Solo pude reservar por 6 días un coche de categoría inferior. Coste de 8 horas perdidas en reclamaciones y desplazamientos añadidos: 320 € a un coste de 40 € la hora Daños morales e intento de engaño con mala fe: 600 €. Cuantificación económica total mil setecientos noventa y cinco euros con ocho céntimos, 1.795,08 €.

La parte reclamada alega que, una vez revisado este caso, hemos visto que el cliente tenía una deuda pendiente de un contrato anterior 25183828, por importe de 645,15€ euros. Se le envió una propuesta de cobro con todas las evidencias y el cliente se negó a colaborar, por lo que a la fecha la deuda no ha sido saldada. En cuanto a la reclamación del cliente relativa a la reserva 25442914, debemos mencionar que [REDACTED] se reserva el derecho de negarse a celebrar el Contrato de Alquiler del vehículo en caso de dudas sobre la capacidad financiera del arrendatario, situaciones previas de incumplimiento, incidentes graves con [REDACTED] o conductas inadecuadas o abusivas hacia cualquier empleado o cliente de [REDACTED]. Asimismo, no hay incumplimiento por parte de [REDACTED]. En este caso el cliente tiene una deuda pendiente con [REDACTED], y, aunque es difícil determinar la conversación mantenida en el mostrador según los registros el cliente escupió, señaló y amenazó a los agentes en mostrador. Dicho lo anterior, no podemos aceptar la pretensión del cliente y, como [REDACTED] no le ha cobrado nada al cliente por la reserva 25442914, le recomendamos que contacte con su bróker para cualquier consulta o aclaración sobre esta reserva. Confirmamos que aceptamos el arbitraje. Esperando que esto aclare la situación.

La parte reclamante añade que todas las afirmaciones y alegaciones realizadas por la compañía [REDACTED] a mi reclamación son absolutamente falsas. Me reitero en todo lo expuesto y alegado en mis escritos anteriores y las pruebas pertinentes ya aportadas. Solicita Una vez recibida la última comunicación respecto al expediente, en la que se incluyen las alegaciones del reclamado, solicito formalmente que se realice el arbitraje definitivo en este procedimiento. Esto con el fin de que se resuelva mediante arbitraje y se me dé respuesta a mis pretensiones de compensación por el atropello realizado por la compañía [REDACTED].

La parte reclamada manifiesta que una vez revisado este caso, hemos visto que el cliente tenía una deuda pendiente de un contrato anterior 25183828, por importe de 645,15€ euros. Se le envió una propuesta de cobro con todas las evidencias y el cliente se negó a colaborar, por lo que a la fecha la deuda no ha sido saldada. En cuanto a la reclamación del cliente relativa a la reserva 25442914, debemos mencionar que [REDACTED] se reserva el derecho de negarse a celebrar el Contrato de Alquiler del vehículo en caso de dudas sobre la capacidad financiera del arrendatario, situaciones previas de incumplimiento, incidentes graves con [REDACTED] o conductas inadecuadas o abusivas hacia cualquier empleado o cliente de [REDACTED]. Asimismo, no hay incumplimiento por parte de [REDACTED]. En este caso el cliente tiene una deuda pendiente con [REDACTED], y, aunque es difícil determinar la conversación mantenida en el mostrador según los registros el cliente escupió, señaló y amenazó a los agentes en mostrador. Dicho lo anterior, no podemos aceptar la pretensión del cliente y, como [REDACTED] no le ha cobrado nada al cliente por la reserva 25442914, le recomendamos que contacte con su bróker para cualquier consulta o aclaración sobre esta reserva. Confirmamos que aceptamos el arbitraje.

La parte reclamante manifiesta la falsificación del correo electrónico aportado por la parte reclamada En primer lugar, he revisado detenidamente la documentación aportada por la parte reclamada. Específicamente, hago referencia a una supuesta imagen de un email inexistente en formato JPG (imagen aportada llamada resumenfinaldesucontrato25183828.jpg) que alude a un supuesto correo electrónico previo relacionado con una reclamación de una reserva anterior. Declaro que este documento es una falsificación con el único ánimo de engañar a este tribunal, por las siguientes razones: No se ha aportado el correo original, sino únicamente una captura en formato JPG. El supuesto correo está dirigido a una dirección de email que no me pertenece, aunque el mismo contiene mi nombre, apellidos y fecha de nacimiento (1967). Nunca he recibido ningún correo electrónico por parte de la empresa reclamada respecto a la mencionada



Comunidad de Madrid

reclamación. Dado lo anterior, esta evidencia no tiene validez y debe ser desestimada. 2. Ausencia de bloqueo en tarjeta de crédito contractual en reserva anterior Tal como se ha indicado previamente en mis alegaciones anteriores, existe una cláusula que permite a [REDACTED] bloquear una tarjeta de crédito ante determinadas eventualidades (por ejemplo, una reclamación de un golpe dentro de la franquicia). Sin embargo: Nunca se ha realizado ningún bloqueo en mi tarjeta, dado que no ha ocurrido ningún incidente que justificara dicha acción. No existe constancia de conformidad alguna de mi parte de ningún golpe supuesto en una reserva anterior, Por lo tanto, cualquier acción relacionada con dicha reclamación carece de fundamento contractual. 3. Mala fe y conducta fraudulenta Quiero dejar constancia de la mala fe por parte de la compañía reclamada, reflejada en los siguientes hechos: Recuerdo que se me entregó como hoja de reclamaciones un "documento de reclamaciones" privado de la propia empresa, con el claro propósito de engañarme y evitar que la reclamación llegara a la Oficina de Consumo. Este comportamiento evidencia un intento deliberado de engañar al consumidor y obstaculizar el legítimo proceso de reclamación, que es un derecho de todos los consumidores. 4. Práctica fraudulenta sistemática, Además, una simple revisión de los comentarios y reseñas en Google sobre esta compañía [REDACTED] de alquiler de vehículos revela una tendencia recurrente de: Prácticas fraudulentas y estafas. Trato vejatorio hacia los clientes. Estas evidencias demuestran que no se trata de un incidente aislado, sino de una práctica sistemática dirigida a perjudicar a los consumidores. 5. Solicitud de investigación a las autoridades competentes Por todo lo expuesto, solicito respetuosamente al Tribunal de Arbitraje de Consumo que, en la medida de lo posible, remita este caso a las autoridades competentes para investigar dichas prácticas sistemáticas, que en mi opinión podrían ser constitutivas de graves infracciones administrativas y de un delito penal por: Engaño en entrega de documentos de "Hoja de reclamaciones" privado en lugar del oficial de la Comunidad de Madrid. Falso testimonio y Falsificación de documentos (email falso) • Estafa y acoso sistemático a clientes por una organización criminal Además y por todo ello, solicito se me abone la máxima cantidad solicitada.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto este Colegio Arbitral no puede entrar a valorar, vista, además, la discrepancia entre las dos partes sobre los daños previos, si la anulación de la reserva por daños previos es correcta o no . Hay un problema previo que es la causa de la anulación de esta reserva y que debe resolverse en primer lugar.

El reclamante ha ido cambiando el importe solicitado, aumentando el importe sin base justificada. Además, los daños morales, que el reclamante no ha acreditado, no son objeto de arbitraje.

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.



Comunidad de Madrid

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, 06 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]