



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10293.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 20 de marzo 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, había una demora de cortesía para recogerlo de 6 horas. Viendo que el vuelo seguía retrasándose, volví a llamar una segunda vez a la oficina de Tenerife Norte sin resultado y otra vez al teléfono anterior de la central para asegurarme de la demora de cortesía, atendiéndome en esta ocasión [REDACTED] que me dijo lo mismo que el anterior compañero, que no me preocupase que había una demora de cortesía de 6 horas para recoger el coche. Finalmente el vuelo salió a las 19,30 horas y llegó a las 21,00 horas a Tenerife Norte, fui a recoger el vehículo a las 21.20 horas a la oficina de [REDACTED] y la persona que estaba allí me dijo que mi reserva se había anulado, le dije que cual había sido el motivo y me dijo que no me había presentado a la hora y que mi vuelo figuraba como erróneo (me enseñó el nº de vuelo que le figuraba a él y el mismo estaba correcto, adjunto reserva coche, vale de confirmación coche y reserva vuelo, Docs. 01, 02 y 03 en el que figura correctamente el vuelo), por lo que el argumento del vuelo erróneo es totalmente falso, ya que en mi reserva les proporcioné el número de vuelo correcto. Le dije que llamé en dos ocasiones a su central para comunicar el retraso y lo que me habían dicho sus dos compañeros de las 6 horas de cortesía y que aún faltaban 10 minutos para finalizar estas 6 horas y me dijo que no podía hacer nada, que la reserva estaba anulada. Debido a todo esto, le solicité las hojas de reclamaciones y me dijo que no tenían, que si quería presentar una reclamación que la presentara en el Gobierno de Canarias. Al negarme las citadas Hojas, solicité la presencia de un agente de la Guardia Civil que se encontraba en la sala de llegadas de este aeropuerto (lugar donde estaba la oficina de [REDACTED]) y le dijeron lo mismo que a mí, que no tenían hojas de reclamaciones y que debía presentarla en el Gobierno de Canarias, manifestándole el agente la obligatoriedad de tenerlas, no pudiendo levantar Acta el citado agente ya que su presencia en ese lugar era con fines de seguridad en esta sala de llegadas. A pesar de



Comunidad de Madrid

todo esto le solicite otro vehículo para alquilar y no tenían ninguno disponible, igualmente lo intenté en otros dos rent a car del aeropuerto y tampoco disponían de coches, por lo que debido a la hora que era y al cansancio acumulado después de tantas horas esperando en el aeropuerto de salida debido a la demora, me vi obligado a coger un taxi, porque tenía que desplazarme hasta un sitio bastante alejado donde me hospedaba, teniendo que alquilar otro vehículo al día siguiente a un precio bastante más elevado, al no poder hacerlo con más tiempo debido a estas circunstancias y un gasto consistente en 192,45 euros (Doc. 08 ALQUILER NUEVO VEHICULO). Pasados unos días y ya en mi domicilio, me puse en contacto con la compañía [REDACTED] mediante correo electrónico, para intentar solucionar este problema y que me devolvieran el importe del alquiler previamente pagado e indebidamente anulado y me contestaron lo que ya me habían dicho telefónicamente " que existen 6 horas de cortesía para recoger el vehículo" , precisamente lo que yo argumentaba para la devolución, pues yo me presenté antes de finalizar las 6 horas de cortesía, con lo que me están dando la razón. Les remito un segundo correo para aclararles lo que ellos mismos reconocen e informan de que existen 6 horas de cortesía y esta vez me contestan otra cosa, que, si no me presento a recoger el vehículo, la reserva será cancelada y no se realizará ningún reembolso, cosa totalmente incierta pues SI ME PRESENTÉ DENTRO DE ESAS 6 HORAS. (Se adjuntan correos Docs. 04, 05, 06 y 07). Solicita, al anular [REDACTED] la reserva antes de las 6 horas que ellos dan de cortesía sin un motivo real (pues me presenté antes de ese tiempo), la considero la responsable de todos los gastos ocasionados y consistentes en: La devolución del importe de mi reserva por un importe de 108,40 euros injustificada e indebidamente anulada. La indemnización por el alquiler del nuevo vehículo por importe de 192,45 euros, gasto éste que no debería haber tenido. Las medidas correctoras o sancionadoras que correspondan o la puesta en conocimiento del Organismo pertinente para efectuarlo, por no haber facilitado las obligatorias Hojas de Reclamaciones, Si no se facilitan las obligatorias hojas y ningún Organismo o Institución hace nada al respecto, para que sirva realmente esa obligatoriedad que nadie respeta y causa indefensión ante el consumidor o usuario. Cuantía reclamada 300,85 €.

La parte reclamada alega que, como es costumbre en esta empresa, nuestro deseo es proporcionar al cliente una respuesta satisfactoria y coherente con las circunstancias contractuales del caso. Es importante destacar que, de acuerdo con nuestras políticas, la no presentación en el mostrador dentro del período de gracia de 6 horas tras la hora inicial de la reserva conlleva la cancelación automática de la misma, independientemente de si la reserva fue realizada directamente en nuestra web o mediante un intermediario. Esta política se establece para garantizar la disponibilidad de vehículos para todos nuestros clientes y una gestión eficiente de nuestra flota. Queremos aclarar que la reserva en cuestión fue realizada a través de un broker en línea y que el pago correspondiente a esta reserva se efectuó directamente al bróker. Por lo tanto, recomendamos que el cliente contacte directamente con el broker en línea a través del cual realizó la reserva para solicitar el reembolso correspondiente. Como empresa de alquiler de coches, no tenemos acceso ni control sobre los pagos gestionados por intermediarios.

La parte reclamada añade que, en respuesta a las observaciones del reclamante, queremos reiterar y aclarar los siguientes puntos: Cancelación automática de la reserva: Como ya hemos indicado, la política de [REDACTED] establece que la no presentación en el mostrador dentro del período de gracia de 6 horas tras la hora de recogida conlleva la cancelación automática de la reserva. Sin embargo, queremos precisar que dicha cancelación queda reflejada en el sistema con un registro administrativo interno y no siempre de manera visible para el cliente en tiempo real. Registro de la cancelación: En relación con la solicitud del reclamante de aportar un registro informático con la hora exacta de la cancelación, queremos aclarar que el sistema de gestión registra la cancelación conforme a la normativa interna, pero no genera un documento específico para cada caso. No obstante, confirmamos que la cancelación se realizó según los procedimientos establecidos. Responsabilidad del reembolso: Insistimos en que el pago de la reserva fue gestionado directamente por el broker a través del cual se realizó la contratación. [REDACTED] no recibió ningún pago del cliente, por lo que cualquier solicitud de reembolso debe



Comunidad de Madrid

dirigirse al broker. Nuestra empresa no tiene control sobre los fondos abonados a través de intermediarios ni sobre sus políticas de reembolso.

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, a la vista de la documental presentada por la parte reclamante y la parte reclamada, existe falta de legitimidad pasiva de la empresa [REDACTED] toda vez que la misma se limita a aportar los bienes contratados.

Todo lo cual, con independencia de que el reclamante pudiera ir contra el tercero intermediario, esto es, la empresa o profesional que realizó el servicio de intermediación entre consumidor y la empresa que proporciona los vehículos.

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, 20 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]