



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11459.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de mayo de 2025 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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, existe incumplimiento de contrato por parte de la reclamada ya que el día de la recogida del vehículo alquilado les entregaron uno de 7 plazas habiendo reservado uno de 8 plazas, como solución les ofrecen cancelar o pagar 100€ adicionales por un vehículo de 9 plazas por 30€/día más impuestos. Cargo adicional injustificado. Al momento de la devolución le informan de un cargo adicional de 400€ por contratación supuesta de seguro y otros conceptos no mencionados previamente por parte del personal de [REDACTED] cargo no informado ni autorizado. Solicita que se le explique por escrito en un plazo máximo de 7 días hábiles, reembolso inmediato de los 109€ adicionales cobrados por el cambio de vehículo ya que el proveedor de alquiler de coches [REDACTED] ofrece en páginas web vehículos que no poseen, anulación de los cargos adicionales de 400€ exigidos al momento de la devolución del vehículo, cargo adicional que en ningún momento fue mencionado por parte de ningún trabajador de la compañía y, compensación económica por el mal rato, el incumplimiento del contrato y la alteración de nuestros planes de viaje debido a la falta de responsabilidad por parte de la empresa. Cantidad reclamada 110 euros.

La parte reclamada alega que, en relación con el alquiler de referencia y la reclamación interpuesta, que contaba el Sr. [REDACTED] con la reserva para tres días de un vehículo de categoría O con entrega y devolución en la estación del aeropuerto de Madrid, desde el 16/08/2024 a las 09:00, hasta el 18/08/2024 a las 21:00. Nuestro objetivo prioritario es ofrecer siempre un coche del grupo reservado. Si no pudiéramos proporcionar el coche del grupo elegido, le ofreceríamos una alternativa equivalente o de mayor categoría sin que le suponga ningún coste adicional. Sin embargo, en el caso que nos atiende, el vehículo facilitado originalmente al Sr. [REDACTED] pertenece a la misma categoría que tenía reservada, O Mercedes-Benz V Class o similar. Según podrán corroborar, la información que aporta nuestro portal web, los vehículos de categoría O son de 7 asientos: Por otro lado, después de revisar toda la documentación del alquiler debemos informarle que los cargos añadidos al contrato de alquiler corresponden a los costos de los siguientes productos y/o servicios contratados: CDW/Exención total de responsabilidad por daños. LLI/Protección de lunas - Depósito lleno por adelantado - Upselling - Cargo de oficina/Surcharge. Inicialmente, los extras opcionales se estimaron en 285.01€: Sin embargo, al realizar el cambio de categoría de vehículo, el importe cambio a 390.79€. Les aseguramos que es nuestra intención que cada etapa del proceso de alquiler sea clara y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

transparente. Por lo tanto, todos los productos y/o servicios se describen en el contrato de alquiler y nuestro personal está preparado para asistir en caso de dudas. Nuestro agente ha explicado todos los servicios en ambos contratos, como se puede ver en la marca azul. Adicionalmente, para garantizar que la información incluida sea completamente satisfactoria para nuestros clientes, se les da la oportunidad de revisar y leer el contrato de alquiler antes de firmarlo. Se emitió el contrato de alquiler, donde queda reflejada toda la información sobre los extras añadidos, y fue firmado por el cliente, aceptando las condiciones descritas en él. Como la reserva se realizó a través de un intermediario, es responsabilidad de este informar debidamente. Sin embargo, como gesto comercial, hemos tramitado la devolución de los 125,24 € cargados en concepto de venta de coche superior al reservado. Dicha devolución se tramitó a la cuenta de la tarjeta MasterCard con terminación *8031*, y estará disponible en un plazo de 5 a 7 días hábiles. Adicionalmente, hemos trasladado la presente reclamación a la empresa intermediaria con la que el cliente hizo la reserva con el objetivo de subsanar el error en la información suministrada e intentar que no se vuelvan a ocasionar este tipo de incidentes.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto a la vista del escrito presentado por **la empresa reclamada** en fecha 28 de mayo de 2025, en el que expresamente se recoge “hemos tramitado la **devolución de los 125,24 €** cargados en concepto de venta de coche superior al reservado”, se da por solucionada la controversia con la devolución al reclamante de dicha cantidad.

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.



Comunidad de Madrid

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, 27 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]