



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12704.0/2024

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

En Madrid, a 03 de abril 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 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, contraté un alquiler de un coche vía internet para su utilización en un viaje que tuve de 5 días a Dinamarca. Elegí un coche FAMILIAR porque necesitaba un maletero grande ya que llevábamos bastante equipaje. Me dieron un coche deportivo y cuando reclamé me dijeron que era "wagon". El contrato lo firmé en danés. Tuvimos que viajar los 5 días con equipaje en las rodillas y en los pies por falta de espacio suficiente. En atención al cliente me dijeron que las categorías son diferentes en los distintos países. Al no estar de acuerdo acudí a la sucursal de [REDACTED] en España más cercana (Alcalá de Henares) donde tras una hora de discusión me "incentivaron" a no pedir la hoja de reclamaciones ahí pues les penalizaban y que acudiera a la oficina de Atocha o del Aeropuerto. Y es en Atocha donde finalmente presenté la hoja de reclamaciones. Solicita le devuelvan la diferencia del importe entre la categoría que yo reservé y el coche que finalmente me dieron. Me compensen económicamente por los 5 días que tuvimos que viajar de mala manera en otro país y las dos mañanas que he tenido que invertir en reclamar físicamente. Cuantía reclamada 300,00 €.

La parte reclamada no presenta alegaciones.



Comunidad de Madrid

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, la reclamante reconoce que firmó el contrato, en lengua danesa, pero firmó.

Así mismo, la reclamante hace uso y disfrute del vehículo y, en el escrito de fecha 08 de octubre de 2024, aportado por la reclamante, que le envía atención al cliente de la empresa, la reclamada manifiesta que la oficina le proporcionó el vehículo del grupo F, el mismo grupo que fue reservado por la reclamante, indicando en la reserva proporcionar un vehículo de ejemplo o similar características perteneciente al mismo grupo que el coche que se muestra como ejemplo al no poder garantizar la marca, modelo o color ofrecido en la gama de coches para cada grupo/categoría.

Por otra párate, este Colegio Arbitral desconoce que coche entregaron a la reclamante. La parte reclamante no concreta ni justifica la categoría, tipo de vehículo, la reserva, ni si pagó de más. Tampoco acredita la reclamante en base a que pretendida diferencia de precio solicita la compensación reclamada.

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.



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, 03 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]