



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15948.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de septiembre de 2024 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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, el 19/10/2023 alquilé un vehículo de [REDACTED] y nada más salir del aparcamiento me percaté de que tenía pinchada la rueda delantera derecha, pero ya no podía volver a aparcar porque tenía detrás a muchos coches y el tráfico era muy denso (coincidía con las fuertes tormentas e inundaciones de ese día en Madrid) Me desplazé lo necesario, a una velocidad extremadamente lenta, hasta que pude parar con seguridad sin obstruir el tráfico, les llamé y finalmente, siguiendo sus instrucciones, busqué un aparcamiento permitido para dejar el vehículo (estaba llamando desde un aparcamiento de carga y descarga). Al día siguiente me llegó un cargo de 252,05€ por la reparación de la rueda, adicional al cargo de 8,55€ por el servicio de desplazamiento que nunca llegué a realizar. El servicio de atención al cliente me indica que, por contrato, cuando acceso al vehículo me hago responsable del estado del mismo, y que si no verifiqué previamente que el vehículo estaba en buenas condiciones pues la responsabilidad es mía y me tengo que hacer cargo del coste de la rueda pinchada. Dado que la rueda ya estaba pinchada, hecho que la compañía puede verificar al ver el trayecto realizado y la velocidad extremadamente lenta del vehículo durante el mismo, considero que se trata de la aplicación abusiva de una cláusula del contrato que persigue proteger a la compañía de daños ocasionados por los usuarios, nunca para abusar de los usuarios y proceder a reparar a costa de los usuarios vehículos que la compañía tiene en mal estado. Solicita que se reconozca que no tengo ninguna responsabilidad sobre el desperfecto del vehículo. Que se proceda a devolverme el importe de 252,05€ de la reparación de la rueda. Que se proceda a devolverme el importe de 8,55€ por el servicio de desplazamiento del que nunca pude disfrutar. Documentación / prueba que presenta, sin perjuicio de posteriores aportaciones Se aporta la reclamación elevada a Free2go, que incluye como anexo las facturas, fotografías, escritos entre el servicio de daños y mis comunicaciones explicando lo ocurrido, cargo bancario y un mapa con el trayecto realizado Se adjunta la respuesta de la compañía, dos correos en francés, donde se me indica que no procede la reclamación y que



Comunidad de Madrid

en breve el departamento de reclamaciones se pondrá en contacto conmigo (supongo en español), cosa que a fecha de hoy no ha llegado a suceder. Se incluye también una hoja con el texto de los correos en francés y su traducción al castellano usando [REDACTED] Cuantía reclamada 260,60 €.

La parte reclamada alega que los desperfectos se atribuyen a un usuario, y por consiguiente se aplica una penalización, siempre y cuando existan pruebas suficientes para aplicar la misma y todas las pruebas sean comunicadas y proporcionadas al usuario responsable. La aplicación de dicha penalización no se realiza de forma arbitraria. Todo cargo está justificado. Por lo tanto, el usuario será facturado siempre y cuando las pruebas sean suficientes para determinar su responsabilidad. El día 19 de octubre de 2023, el usuario hace una reserva a las 14:28h con el vehículo matrícula [REDACTED], realiza un viaje de 850m desde P.º de Sta. María de la Cabeza 14, 28045 Madrid, hasta Calle del Gral. Lacy 14, 28045 Madrid finalizando el viaje a las 14:53h. El usuario se pone en contacto con el departamento de atención al cliente una vez iniciado el viaje y el recorrido. Al inicio del viaje el coche se encuentra en condiciones para realizar el trayecto, tal y como se muestra en el recorrido realizado y a la finalización del mismo, presenta daños que impiden su conducción. El viaje anterior se realizó a las 09:01 y tuvo una duración de 15 minutos, por lo que en caso de que la rueda hubiese estado pinchada, el neumático estaría completamente desinflado y al circular en esas condiciones, los daños causados serían más graves, dado que cuenta con una estructura interior metálica que va cortando el neumático según va rodando. Los daños ocasionados, son consecuencia de un fuerte roce de la rueda contra otra superficie y no de un clavo y objeto en la vía pública. En las imágenes se pueden apreciar daños en la llanta debido al roce. "uso del servicio (alquiler de vehículos A. Como se indica en nuestros términos y condiciones del servicio: "§ 12 Cobertura del seguro (8) En caso de que el daño sea causado por negligencia grave, el Cliente será responsable frente a [REDACTED] de conformidad con la Ley de Contrato de Seguro. En caso de daños a un vehículo, la responsabilidad del Cliente se limita a la cantidad de la franquicia acordada si el vehículo [REDACTED] se ha utilizado de acuerdo con el contrato y el daño se ha notificado sin demora injustificada. La limitación de responsabilidad a la cantidad de la franquicia acordada no aplicará cuando el Cliente cause un daño mecánico debido a un fallo de manejo (por ejemplo, un daño en el motor como consecuencia del uso de combustible inadecuado, etc.), por negligencia grave o intencionadamente o en caso de incumplimiento de la Sección 9." [...] § 14 Responsabilidad del cliente, penalizaciones contractuales, costes globales, exclusión de uso (1) El Cliente será responsable frente a [REDACTED] de los daños en que haya incurrido [REDACTED] y que se hayan causado por el Cliente de forma culpable. [...] (5) Si por razón de un incumplimiento de la Sección 10 resultara necesario que [REDACTED] reubique el vehículo [REDACTED] o que un tercero contrate un servicio de grúa, el Cliente correrá con los costes de dicho servicio y con el coste adicional según la política de precios y costes vigente; siendo de aplicación lo previsto en la Sección 14 (9). [...] Los términos y condiciones del servicio se encuentran disponibles en el enlace de la página web. [REDACTED] Declara que toda la información proporcionada es verdadera y completa.

La parte reclamante manifiesta que no considero resuelta la reclamación y que por tanto deseo que se continúe la tramitación por los motivos que describo a continuación. En su escrito de respuesta de fecha 4 de enero de 2024, la empresa [REDACTED] refleja que "Los desperfectos se atribuyen a un usuario, y por consiguiente se aplica una penalización, siempre y cuando existan pruebas suficientes para aplicar la misma", y considera como prueba que el trayecto realizado es de 850m y que en caso de haberse realizado dicho desplazamiento con el neumático completamente desinflado los daños habrían sido más graves de los finalmente causados. Pues bien, tengo constancia personal de que este argumento no puede considerarse prueba suficiente por el simple hecho de que la realidad de lo ocurrido fue que tuve que realizar todo ese trayecto con el neumático completamente deshinchado. Entiendo que esa es mi palabra y no constituye prueba fehaciente, por lo que a continuación describo todos los hechos acontecidos de la forma más clara y exacta posible en aras de que quede lo más claro



Comunidad de Madrid

posible todo lo ocurrido, aportando en la medida posible pruebas de todo ello. El objetivo que persigo en la siguiente argumentación es mostrar que el neumático no presenta daños superiores, tal como argumenta [REDACTED] porque todo el trayecto se realizó a una velocidad extremadamente lenta. En esas condiciones es de sobra conocido que la llanta no llega a cortar el neumático. [REDACTED] muy probablemente tiene registrada la velocidad realizada durante todo el trayecto, en cuyo caso podría verificar la veracidad de esta afirmación. [REDACTED] comunica que el viaje se realiza entre las 14:28 y las 14:53 del 19/10/2024, entre el P.º de Sta. María de la Cabeza 14, 28045 Madrid hasta Calle del Gral. Lacy 14, 28045 Madrid, siendo un recorrido de 850 m. Es conveniente aclarar que el vehículo se encontraba aparcado en los números impares, a la altura del nº 15, en el lado izquierdo en el sentido de la circulación. Esto queda probado por el simple hecho de que el aparcamiento en el lado derecho está prohibido, y de hecho es imposible parar porque existe un único carril para la circulación, tal como prueba la 'Imagen 1' sacada de la herramienta [REDACTED] y recogida al final de este documento, en la lista de imágenes. El trayecto realizado se muestra en la 'Imagen 2', con una distancia de recorrido según la misma herramienta de 700 m. La discrepancia en la distancia con lo reflejado por [REDACTED] no es demasiado relevante, pero conviene dejar lo más claro posible todo lo ocurrido. 2 En el momento de acceder al vehículo, lo hice desde la acera, en su lado izquierdo, razón por la que no vi el desperfecto de la rueda. No dudo que debería haber revisado el vehículo por ambos lados, pero en ese momento llovía copiosamente y accedí lo más rápido posible para guarecerme de la lluvia. Prueba de la lluvia excepcional de ese día se refleja en el titular del periódico [REDACTED] recogido en la 'Imagen 3'. Al salir del aparcamiento me percaté que el vehículo presentaba un problema en la rueda delantera derecha, lo cual fue confirmado por un ciclista que amablemente, y a pesar de la fuerte lluvia del momento, me indicó que tenía la rueda pinchada, pero dadas las condiciones del tráfico en aquel momento ya me resultó imposible retroceder y volver a aparcar donde estaba por los vehículos que tenía detrás, así que no me quedó más remedio que continuar y tratar de parar lo antes posible. Giré a la izquierda lo antes que pude tratando de salir de la vía principal y encontrar donde aparcar de nuevo, pero no pude encontrar dónde hasta que vi una zona de carga y descarga en la calle Delicias, en la acera opuesta al nº 29, emplazamiento que se recoge en la 'Imagen 4'. Este hecho queda confirmado por la propia [REDACTED] cuando comunica que "El usuario se pone en contacto con el departamento de atención al cliente una vez iniciado el viaje y el recorrido" pero se 'olvida' de concretar que esa comunicación se realizó a mitad del recorrido. Esta circunstancia a buen seguro es verificable por [REDACTED] por el control de la ubicación del vehículo. Para entonces había recorrido según refleja la 'Imagen 5' unos 550 m. Aquí aparcado procedí a llamar al servicio de [REDACTED] al nº de teléfono [REDACTED], a las 14:34, tal como refleja la imagen de pantalla del histórico de llamadas de mi móvil (ver 'Imagen 6'). Es decir, había tardado 6 minutos en realizar un desplazamiento de 550 m, lo que refleja una velocidad de tan sólo 5,5 km/h. Estuve realizando varias llamadas siguiendo las instrucciones recibidas de llamar al servicio de la grúa. Todas las llamadas están reflejadas en la 'Imagen 6' como [REDACTED] a las 14:45, de nuevo a [REDACTED] a las 14:45 y [REDACTED] las 14:48. Posteriormente, después de que la grúa me informara de que tardaría horas dada la excepcionalidad de las lluvias del momento, y habiéndome informado de que no podía dejar el coche aparcado en zona no autorizada, (lo que motivó las diferentes llamadas ya comentadas) proseguí el viaje hasta que localicé un aparcamiento autorizado, momento el que finalicé el servicio definitivamente. Este último trayecto queda probado que se realizó entre el minuto 14:48, cuando realicé la última llamada y el minuto 14:53 cuando finalicé el servicio según confirma [REDACTED], con un desplazamiento del trayecto de 120 m, tal como refleja la 'Imagen 7'. Queda pues probado que pude realizar un desplazamiento de 120 m con el neumático completamente deshinchado sin causar daño apreciable al mismo según confirma la propia [REDACTED] gracias a la baja velocidad del vehículo. Nada prueba que no haya podido realizar el desplazamiento anterior de 550 m en las mismas condiciones sin causar mayores daños. Así pues, considero que hay razones suficientes para mostrar que no puede aceptarse como hecho probado que fui el causante de los daños causados al vehículo según lo manifestado por [REDACTED] y si no hay prueba fehaciente de que soy el causante de los daños, debe prevalecer el principio de inocencia,



Comunidad de Madrid

y teniendo la certeza como la tengo de que no soy el causante del año, Solicita que se continúe con la tramitación del caso, se me dé la razón en la reclamación y en consecuencia determine: 3. 1. Que me sea restablecido el importe a mí facturado por reparación de los desperfectos que no he causado por importe de 252,05€, conforme factura [REDACTED] aportada por [REDACTED]. 2. Que me sea restablecido el importe a mí facturado por el servicio de contratación del vehículo, pues dicho servicio no pudo llevarse a cabo por el desperfecto del vehículo, por importe de 8,55€, conforme factura nº [REDACTED] aportada por [REDACTED]. 3. Que [REDACTED] se disculpe formalmente por el trato dispensado a mi persona en todo este proceso, tanto por facturarme por un daño que no he causado como por tildarme de mentiroso, al no considerar cierta en ningún momento mi declaración de los hechos sin disponer de prueba alguna en sentido contrario. 4. Que se inste a [REDACTED] a seguir actuando de esta forma con el resto de clientes de su servicio en tanto no disponga de pruebas claras y fehacientes de que efectivamente es el cliente el causante del desperfecto.

La parte reclamada manifiesta que los desperfectos se atribuyen a un usuario, y por consiguiente se aplica una penalización, siempre y cuando existan pruebas suficientes para aplicar la misma y todas las pruebas sean comunicadas y proporcionadas al usuario responsable. La aplicación de dicha penalización no se realiza de forma arbitraria. Todo cargo está justificado. Por lo tanto, el usuario será facturado siempre y cuando las pruebas sean suficientes para determinar su responsabilidad. El día 19 de octubre de 2023, el usuario hace una reserva a las 14:28h con el vehículo matrícula [REDACTED] realiza un viaje de 850m desde P.º de Sta. María de la Cabeza 14, 28045 Madrid, hasta Calle del Gral. Lacy 14, 28045 Madrid finalizando el viaje a las 14:53h. El usuario se pone en contacto con el departamento de atención al cliente una vez iniciado el viaje y el recorrido. El viaje anterior se realizó a las 09:01 y tuvo una duración de 15 minutos, por lo que en caso de que la rueda hubiese estado pinchada, el neumático estaría completamente desinflado y al circular en esas condiciones, los daños causados serían más graves, dado que cuenta con una estructura interior metálica que va cortando el neumático según va rodando. Los vehículos se revisan de manera regular cuando pasan por nuestro centro de carga y se revisan tanto los elementos de seguridad, como los niveles del vehículo. Dado que son coches que se encuentran en la calle, tanto por seguridad del usuario, como para evitar cargos innecesarios, es obligatorio comprobar los daños antes de iniciar el viaje. Aparte de la responsabilidad como usuario de averiguar el estado del vehículo y de reportar cualquier daño tenga el vehículo. También como conductor se tiene la responsabilidad de comprobar siempre el vehículo y las partes sensibles como; neumáticos, retrovisores y lunas, teniendo la ventaja que con una inspección ocular se pueden detectar los daños y evitar daños mayores y la seguridad de usuario/conductor. En las fotos aportadas anteriormente, se puede observar que el neumático presenta un corte, como consecuencia de haber rozado o golpeado la rueda con el bordillo u otro obstáculo, para ello no es necesario realizar un recorrido largo. Se puede producir al desahuyar o estacionando. Lamentablemente, el reporte realizado fue después de iniciar el viaje y realizar un recorrido con el vehículo. A falta de un reporte de daños previo reportando el problema, se entiende que el vehículo se encontraba en condiciones óptimas de uso.

La parte reclamante añade que, hasta la fecha del presente, la otra parte no ha mostrado intención alguna de llegar a un acuerdo previo, por lo que la situación del litigio resulta invariable respecto a la ya manifestada en mi anterior escrito de 14 de abril de 2024, tal como queda constancia en el escrito remitido por la otra parte con fecha 23 de julio y que me ha sido notificada con fecha 30 de julio. Que habiendo aportado en dicho escrito previo del 14 de abril toda la información, pruebas y documentación, es innecesario llegados a este punto remitir información adicional, ratificándome en la que obra ya en el expediente. Por lo expuesto, solicito (al igual que en el escrito de 14 de abril de 2024): 1. Se proceda al reembolso del importe que erróneamente me fue facturado para la reparación de los desperfectos que no he causado, un total de 252,05€, conforme factura nº [REDACTED] aportada ésta por [REDACTED]. Se proceda también al reembolso del importe por el servicio de contratación del vehículo, dado que no se realizó debido



Comunidad de Madrid

al desperfecto existente del vehículo, por importe de 8,55€, conforme factura nº [REDACTED], aportada por [REDACTED]. Que [REDACTED] se disculpe formalmente por el trato dispensado a mi persona en todo este proceso, tanto por facturarme por un daño que no he causado como por tildarme de mentiroso, al no considerar cierta en ningún momento mi declaración de los hechos sin disponer de prueba alguna en sentido contrario. Que se inste a Share-Now a seguir actuando de esta forma con el resto de clientes de su servicio en tanto no disponga de pruebas claras y fehacientes de que efectivamente es el cliente el causante del desperfecto.

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 TOTALMENE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto consta acreditado las llamadas reiteradas por parte del reclamante desde prácticamente el momento de coger el coche, esto es, en un corto espacio de tiempo y recorrido, que el propio reclamado admite, haciendo suponer una situación irregular o la existencia de algún contratiempo, así como una actitud diligente por parte del reclamante, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante la cantidad total de 260,60 euros**, por los cargos efectuados en concepto de daños neumático y recargo por gestión administrativa de daños neumático, de fecha 20 de octubre de 2023, por importe de 252,05 euros, y servicio de desplazamiento, de fecha 19 de octubre de 2023, por importe de 8,55 euros.

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, 26 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL