



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 882/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Click&Rent, S.L., con CIF XXXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de 3 de diciembre de 2024, el reclamante expone los hechos que seguidamente se transcriben:

Alquilé un vehículo con numero de reserva nº CR17149XXX a la sociedad clickrent con CIF: B57696XXX en la oficina Mallorca Airport.

A la entrega del vehículo en perfectas condiciones no me hicieron firmar nada... posteriormente me llegó un cargo de la fianza de 702€ más IVA sin previa comunicación y con una firma falsificada que adjunto. Ruego la devolución de este importe ya que el vehículo estaba en perfectas condiciones. Me dicen que hay un pequeño roce en el coche prácticamente imperceptible, y que yo aseguro no haber tenido ningún percance con el vehículo y durmió en mi casa en el garaje. El alquiler solo era de 24 horas.

Además, envié una reclamación a atención al cliente de click and rent el día 2 de noviembre, posteriormente he llamado en 3 ocasiones y solo me dicen que me tenían que contestar en 15 días, cosa que no ha ocurrido a fecha de hoy día 3 de diciembre, pasados más de 30 días.

Queda claro que el importe cobrado es un abuso y la falsificación de la firma un delito, por tanto para no llegar a juicio solicito que se me devuelva inmediatamente esta cantidad pagada.

PRETENSIONES

El reclamante solicita la devolución de la factura que adjunta, por un valor de 762,00€.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

1. En fecha 14 de enero de 2025, la compañía registró un escrito de alegaciones en el que, en resumen, manifiesta que se advirtió un error en la cuantificación del cobro al reclamante y que la valoración individualizada del daño causado al vehículo arrendado es de 347,14€, motivo por el cual se le reembolsaron 414,86€. Adjunta factura rectificativa y ticket de reembolso.

El importe reembolsado obedece a la diferencia entre el daño valorado y el cobrado erróneamente (adjunta valoración), más la tasa de peritación (60,00 €) como referencia comercial por la errata.

Confirma la retención de 347,14€ en base a los siguientes motivos:

a) Los términos y condiciones de contratación suscritos (que adjunta) establecen que "los daños causados por el cliente no incluidos en las coberturas contratadas serán cargados en la tarjeta facilitada según la tabla de valores de piezas, horas de trabajo y tiempo de reparación publicada en www.clickrent.es/rate, disponible en el ANEXO 2 del presente texto y exhibido previamente al cliente".

b) El reclamante no había suscrito ningún tipo de cobertura.

c) El vehículo fue entregado al cliente sin ningún daño visible. Esta circunstancia fue verificada y registrada en el momento de la entrega, tal como refleja el formulario de "Pick Up" (que adjunta) firmado por el cliente.

El cliente no informó acerca de daños o incidencias durante el uso del vehículo, ni en el momento de la devolución ni antes, tal y como exige el contrato.

En el momento de la devolución del vehículo, el "Drop Off" (que adjunta) fue firmado por el cliente, lo cual demuestra su conformidad con el estado en el que entregó el vehículo.

Acerca de la necesidad de mostrar la reparación del daño cobrado al cliente, manifiesta que, mediante el contrato, las partes han aceptado unas condiciones de indemnización que no se circunscriben a la reparación material, sino a la devolución del importe correspondiente o a su compensación por otros medios.

La práctica en el sector de alquiler de vehículos sin conductor implica la compensación económica frente a la reparación material de daños.

La imposición de una reparación material debe ser considerada a la luz de los principios de proporcionalidad y razonabilidad. Exigir una reparación material cuando la compensación económica sería suficiente para resarcir a la parte afectada puede suponer un trato desproporcionado.



El importe abonado por el cliente y la no reparación efectiva al tiempo de celebración de la vista arbitral, no genera perjuicio al cliente, quien, a través de esta compensación, resarce los daños causados.

2. Mediante escrito de comparecencia de 5 de marzo de 2025, la empresa manifiesta, en síntesis, que se ratifica en lo expuesto en su anterior escrito y solicita el archivo del expediente.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, procede formular las siguientes consideraciones:

Las partes mantienen posturas contradictorias respecto de cómo se procedió a la devolución del vehículo y de los daños que la empresa le imputa al reclamante, por cuanto el Sr. XXXXX afirma que no firmó ningún documento de devolución, mientras que la compañía sostiene que sí fue firmado por el reclamante, reconociendo el daño "Aleta Trasera DCH" por un importe de "702.00€".

Examinados los documentos de recogida y de devolución del vehículo, se advierte que la rúbrica que se le atribuye al reclamante y que consta en uno y otro documento, no guarda similitud.

Por otra parte, en relación con la cuantificación del daño, la compañía declara que, tras una valoración individualizada, el importe pasó de los 762,00€ facturados a 347,14€, aportando un documento de valoración de 7 de enero de 2025.

Analizado dicho documento, se aprecia que en el mismo no se identifica a quién efectúa el peritaje o se responsabiliza de la valoración, y que la referencia al daño es tan sucinta que no permite discernir claramente en qué consiste. Asimismo, tampoco se describe cuál es el método seguido o cuáles son los motivos que llevan a concluir a la empresa que los daños deben ser cuantificados finalmente en el importe concreto de 347,14€ y no en cualquier otro.

Adicionalmente, llama la atención que la compañía, por una parte, defienda la innecesariedad de acreditar la reparación material del daño cobrado al cliente, pero por otra, cargue en su valoración el 21% del IVA del supuesto coste de una reparación que no se ha efectuado y que no existe ninguna certeza de que se materialice. En esta tesitura, además de las dudas que generan las diferencias entre las firmas que figuran en los documentos de recogida y de devolución del vehículo, otros aspectos como una definición clara de los daños que presenta el vehículo, la identificación de quién efectúa la revisión por parte de la empresa, cómo se cuantifica el importe del daño, o por qué se cuantifica concretamente en ese importe, resultan claves a la hora de poder dilucidar con una certeza mínima si la empresa se ha regido por unos parámetros objetivos, proporcionales y transparentes, y si existe un nexo causal claro que permita imputar al reclamante los daños que le atribuye la compañía.



En este caso, ante la falta de dichos elementos, únicamente puede concluirse que la empresa determinó unilateralmente que el reclamante debía resarcir a la empresa con el pago de una cuantía que no ha quedado justificada ni motivada por un daño que no ha sido suficientemente acreditado en el marco del presente expediente.

De conformidad con todo lo expuesto, se ESTIMA la pretensión del Sr. XXXXX.

Tomando en consideración que la empresa ya reembolsó una cuantía de 414,86€, procede que Click&Rent, S.L. reintegre al reclamante la diferencia de 347,14€ retenida.

La compañía dispone de un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo para proceder al reembolso del importe de 347,14€.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós