LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 288/2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que comparece, de manera presencial en la audiencia, a través de una video conferencia, celebrada en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears el día 17 de septiembre de 2026 a las 9'30 horas.

Reclamada: Goldcar Spain, S.L. con CIF B-0340XXXXX, que no comparece a la audiencia de manera presencial, pero si lo hace a través de las alegaciones escritas, en las que aportan documentación relativa al alquiler del vehículo objeto de reclamación.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, oídas y leídas las alegaciones realizadas por ambas partes en el trámite de audiencia, este arbitro, en equidad, resuelve dictar Laudo ESTIMANDO en parte**,** las pretensiones de la parte reclamante, por los motivos siguientes:

Primero. Con fecha 10 de abril de 2026, a las 18'00 h, el Reclamante contrató con la empresa Reclamada el alquiler del vehículo marca Fiat 500 1.0 Hybrid 70 CV, con matrícula 1607MRC, abonando el importe correspondiente y retirando el vehículo en perfectas condiciones aparentes o según lo estipulado en el check-in inicial.

Segundo. Con fecha 11 de abril de 2026, a las 11'00h, el Reclamante procedió a la devolución del vehículo en el lugar acordado, disfrutando del mismo menos de 24 horas y habiendo realizado un recorrido total de 56 km. Según declara el usuario, el vehículo fue entregado en el mismo estado en que lo recibió. La entrega y posterior revisión técnica del automóvil se realizó sin la presencia del Reclamante, prueba de ello es que el parte de entrega y de desperfectos no figura la firma del reclamante.

Tercero. Días después de la devolución, la empresa Reclamada procedió a cargar en la tarjeta de crédito del Reclamante la cantidad de 330,39€**,** en concepto de reparación de unos supuestos daños y rasguños localizados en el coche alquilado.

C.de Jesus, 38A
07010 Palma
Tel.971 17 74 00
dgpif.caib.es

Cuarto. El Reclamante interpone reclamación solicitando la devolución de dicho importe (o la anulación del cobro pretendido), alegando que dichos rasguños no se produjeron durante su período de alquiler, que ya existían previamente o que, en todo caso, la revisión se hizo de forma unilateral por la empresa sin su presencia, impidiéndole contrastar o verificar los daños en el acto.

Quinto. La empresa Reclamada se opone a la reclamación argumentando que el contrato de alquiler estipula que el cliente es responsable de los daños detectados tras la entrega y aporta como prueba un informe de daños fotográfico interno realizado por sus operarios.

Sexto. La cuestión principal radica en determinar la carga de la prueba respecto a los daños imputados al usuario tras la finalización del contrato. Es doctrina jurisprudencial y arbitral consolidada que la revisión unilateral del vehículo por parte de la empresa de alquiler, efectuada sin la presencia del consumidor y sin posibilidad de contradicción inmediata, carece de fuerza probatoria suficiente para imputar dichos daños al cliente, salvo que se demuestre de forma inequívoca que se produjeron durante el periodo de posesión del usuario.

Séptimo. Al realizarse la inspección en ausencia del Reclamante, se rompe la cadena de custodia del vehículo. Desde el momento de la entrega hasta la revisión por parte del personal de la Reclamada, el vehículo queda expuesto en un recinto o vía pública a posibles percances ajenos al Reclamante. Exigir el pago basándose únicamente en un parte de daños elaborado unilateralmente por la empresa vulnera el principio de inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

Octavo. La Reclamada no ha aportado ninguna prueba fehaciente (como un acta firmada de mutuo acuerdo en el momento de la entrega) que demuestre que los rasguños fueron causados por el Reclamante. Por tanto, no puede prosperar la pretensión de cobro de la empresa de alquiler.

Noveno. En atención a lo expuesto, este arbitro resuelve, ESTIMAR íntegramente la reclamación formulada por el reclamante, contra la empresa reclamada, y reclamar la cantidad de 330,39 euros cobrada por la empresa a través de la tarjeta bancaria del reclamante en concepto de reparación de daños en el vehículo.

Decimo. Ordenar a la empresa Reclamada, la devolución inmediata al Reclamante de la cantidad de 330,39€**,** en caso de que ya hubiera sido cargada o retenida en su tarjeta, en un plazo máximo de 14 días desde la notificación del presente laudo.

C.de Jesus, 38A
07010 Palma
Tel.971 17 74 00
dgpif.caib.es

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, 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 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.

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

Palma, a 18 de septiembre de 2026

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán

C.de Jesus, 38A
07010 Palma
Tel.971 17 74 00
dgpif.caib.es