



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 699/2025

En Palma, el día 6 de mayo de 2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Click and rent, S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que el 10 de agosto de 2025 alquiló un coche a través de Booking para recoger en el aeropuerto de Granada del 5 al 9 de septiembre. Al llegar se le niega alegando que el carnet de conducir caducaba el 19 de septiembre y que debería tener un mes de vigencia mínimo.

Que Booking le devolvió el importe pero Click and Rent no se hace responsable de los gastos ocasionados que ascienden a 270€.

La empresa indica que no acepta el arbitraje de consumo pero en el momento en el que se presentó estaba formalmente adherida, por lo que se inicia el procedimiento arbitral. Alega haber cometido un error al no leer correctamente la fecha de caducidad. Sobre la devolución del importe de la reserva indican que ya ha sido efectuada. Sobre los gastos de taxi, alegan no disponer de justificantes de pago. Sobre el pago del hotel en Jaén, alegan que era un gasto ya previsto y no imputable (*nota. El reclamante en ningún momento lo solicita*).

PRETENSIONES:

1. Disculpas
2. Gastos no cuantificables (sentirse menospreciados).
3. Taxi hasta Jaén 110€ ida, 115€ vuelta y 45€ en desplazamientos en destino.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en el siguiente sentido.

En relación al gasto en desplazamientos que la negativa a la entrega del vehículo generó, nos encontramos ante una indemnización por daños y perjuicios causados. El reclamante indica no poder justificar el gasto en taxi pues no guardó los recibos. En este punto, si bien los importes indicados en su reclamación coinciden con un precio medio, no se puede dar una indemnización económica sin que se demuestre el daño causado.

JUNTA ARBITRAL



En relación a los “gastos que no se pueden cuantificar” que menciona el reclamante en su solicitud de arbitraje, nos encontramos ante un daño moral. Daño que, por contraposición al patrimonial, no reviste carácter material, sino que afecta a bienes o derechos intangibles, causando afección o perturbación en el ánimo o dignidad de la persona.

«Daño moral es aquel que está representado por el impacto o sufrimiento psíquico o espiritual que en la persona pueden desencadenar ciertas conductas, actividades o, incluso, resultados, tanto si implican una agresión directa a bienes materiales, como al acervo extrapatrimonial de la personalidad (STS, 1.ª, 25-VI-1984).

Según la jurisprudencia es al juez a quien corresponde determinar la cantidad económica que debe compensarse a una persona como consecuencia del daño moral que haya sufrido. Existen dificultades probatorias en relación a la cuantificación del daño moral, por lo que es necesario una moderación salvo en casos en los que exista un dictamen pericial, que no es el caso.

En consecuencia, en este procedimiento arbitral, este árbitro fija en 300€ el daño moral causado, al considerar acreditado el daño y que éste lo causa una resolución unilateral del contrato por parte de la reclamante, sin base legal. Además se genera un daño durante la recogida del vehículo, al verse desatendidos, pero también durante la estancia en el destino al depender de familiares y durante la vuelta al necesitar un taxi.

El reclamante deberá facilitar un número de cuenta a la Junta Arbitral, quien lo trasladará a la reclamada para que en el plazo de 15 días desde la notificación del mismo haga efectivo el pago.

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, en fecha de la firma electrónica

El ÁRBITRO