



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06004.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 20 de febrero de 2019 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED]

en representación de ASOCIACION DE TALLERES DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 6 de julio de 2017 compró un vehículo nuevo Toyota Auris-Active + P.Senso - Active + P.Senso (2 veces lo de + pack Senso), en [REDACTED], si bien, algunas de las condiciones de compra, como que lleve incluida toda la tecnología más moderna y otros temas, no se cumplieron, tal como expone en escritos y justificantes. La responsable de atención al cliente le dijo el 28 de febrero de 2018 y el 19 de marzo de 2018 que el Jefe de Ventas había accedido resolver su solicitud y cambiarle el Toyota Auris por un CHR de la misma fecha, pero no lo han cumplido. Solicita que sean reparados o corregidos los defectos que alude en sus alegaciones y poder cambiar a un Toyota CHR de la misma antigüedad del suyo, tal como se le prometió. Adjunta reclamación con el detalle de los hechos y justificantes.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que en las distintas ocasiones en las que se ha hablado con el reclamante se le ha transmitido e intentado aclarar sus comentarios, tanto en lo que corresponde al proceso comercial, como en la revisión y solución a los problemas planteados en cuanto al funcionamiento del vehículo. El 12 de diciembre de 2017 reciben el vehículo en sus instalaciones de Majadahonda con el comentario por parte del reclamante para hacer un informe a Toyota España (TAC 21) sobre una serie de aspectos en el funcionamiento del mismo que consideraba incorrecto. Se transmite a Toyota la información y se pudo verificar que todos los parámetros del mismo son correctos, tanto en su comportamiento estático como dinámico. Desde Toyota le informaron que el funcionamiento del vehículo es correcto y se corresponde con la homologación del mismo (adjunta resguardo de depósito). En cuanto a las discrepancias en el proceso comercial y a los accesorios que indica que debería incorporar, señala que el reclamante realizó la prueba del vehículo en cuestión, en el recorrido y tiempo que consideró oportuno, no teniendo ninguna limitación por parte de la empresa. Asimismo se le explicaron las características del mismo, y los accesorios y firmó el pedido en el que se detallan cada uno de los accesorios que vienen incluidos en el modelo, y fue el reclamante el que lo eligió por su disponibilidad.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito alegando que la empresa no ha rebatido sus alegaciones, no se trata de un tema de mal funcionamiento sino de falta de elementos o falseamiento en los ajustes, perfectamente corregibles y en la primera revisión anual exigió que se corrigiera el error sobre el falso consumo del vehículo que en vez de ser unos 3,6 litros a los 100 km, es de unos 6 litros a los 100 km, considerándose una información engañosa. Solicita que aporten el peritaje firmado por un perito de Toyota España donde se refuten las alegaciones de su reclamación, puesto que no es sólo cuestión de creer al gerente. La factura de la empresa reclamada en la que consta que no detectan mal funcionamiento del vehículo (TAC21) fuera de los parámetros previstos es un intento de engaño. En relación con la prueba del vehículo no son ciertas las manifestaciones de la empresa en relación al tiempo y recorrido, porque se le impidió utilizarlo en autopista que era el motivo por el que lo compraba, y no eligió el modelo por su disponibilidad sino por el engaño que perpetraron, porque en el concesionario de Elche tenían disponible el modelo CHR que era el que quería, y le engañaron diciéndole que era un engaño del concesionario para retenerle la señal durante medio año, por lo que solicita una declaración del concesionario de Elche sobre lo acontecido. El Gerente cuando formula manifestaciones no puede hablar directamente de lo que ocurrió y deberá referirse a lo que "según manifiesta el comercial que le atendió" y han de considerarse falsas sus manifestaciones, y en relación con el doble pack senso que contrató, no se expone que se excluyan los sensores. Solicita "constatar la mala intencionalidad de la parte denunciada, que abusando de su posición dominante, se permite el lujo de tratar con prepotencia y engaños tanto a él como cliente como a la Junta Arbitral, según ha podido constatar. Y en base a todo ello, se les obligue a cumplir con todas sus demandas que nunca han sido refutadas de forma coherente y justa, y siempre reiterando se tenga en cuenta, que según el artículo 1281 y siguientes del Código Civil: cualquier aspecto oscuro de alegaciones fundamentadas, siempre favorece a la parte más débil, que es el cliente". El reclamante comparece asimismo a la audiencia y se reitera en su reclamación que consta en el escrito y manifiesta que el coche que le ofrecieron era un coche de prueba de año y medio que había pasado por muchas manos, y su coche sólo lo había conducido él y por autopista y esas circunstancias no se tienen en cuenta para valorarlo considerando sólo la antigüedad. Detalla las incidencias sobre el bluetooth que no funciona por voz, el consumo que es superior al publicitado, el doble pack senso que contrató porque quería toda la seguridad que no incluye los sensores, y el funcionamiento de las baterías y sistema híbrido.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que se han realizado verificaciones por parte de la marca del vehículo y es correcto. Durante el proceso comercial se informó de los precios existiendo una diferencia de 5.700 € entre el modelo Auris y CHR. El reclamante probó los dos vehículos el tiempo que quiso, y no se presiona ni obliga a ningún cliente para que compre un coche, e hizo el pedido que quiso firmando un documento muy completo con el detalle del equipamiento y accesorios. El Auris se entregaba de manera inmediata, y el modelo CHR tenía una espera de varios meses. Cuando tras reclamar se le ofreció la sustitución por un CHR con 1.400 km que probó durante 500 km, su coche tenía 15.000km, contestó que le parecía mucho pagar 6.800€ de diferencia y no lo quiso. El bluetooth está homologado, el pack senso lleva lo que se indica en el catálogo y en el momento de hacer el pedido se le explica cada elemento, y el consumo cumple la normativa europea que establece los límites que todas las marcas tienen que cumplir. Explica el funcionamiento de un coche híbrido.

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 de la parte reclamante al considerar que el modelo de vehículo que compró (Active&Hybrid Active) no cumple sus expectativas personales. El vehículo es conforme con las especificaciones indicadas en el contrato y en el folleto informativo, y la marca y modelo del vehículo están homologados de acuerdo con la normativa vigente. En relación con el hecho manifestado por la parte reclamante de que un concesionario de Elche tenía disponible el modelo Toyota C-HR que deseaba comprar, no ha aportado documentación que lo acredite.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo, **ejecutivo y vinculante**, ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 20 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

