



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03258.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de NUEVA AS.DE EMPRES. TALLERES REP., VTA, RECAMBIOS Y OTRAS ACT. AFINES.. 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: el reclamante suscribe un contrato de compraventa de vehículo en fecha 2 de septiembre de 2017 y compra el turismo Chrysler modelo Gran Voyager, por el precio de 8000 euros.

El día 14 de septiembre de 2017, tuvo que acudir al concesionario por problema de funcionamiento deficiente de arranque en frío del coche, funcionamiento incorrecto de la caja de cambios automática, fallo relacionado con el encendido, presión en aceite .

El vehículo fue reparado conforme a las facturas de 7 de noviembre por importes de 530,77 y 592,44 euros respectivamente. Trece días después de salir del taller, vuelve a entrar en el taller con grúa, por un un fallo en caja de cambios que impedía totalmente la circulación ,ascendiendo los trabajos de reparación a 2.275,37 euros.

Solicita que se abone la cantidad de 3.398,58 euros que se corresponde con el importe de las facturas de reparación abonadas.

La empresa mediante escrito de fecha 13 de julio de 2018 indica que con fecha 2 de septiembre de 2017 se formalizó contrato de compraventa del vehículo de ocasión matrícula 5849DVH por 8.000 euros y con 104.048 Km.

Se le entrega ficha técnica original a su nombre e informe de tráfico actualizado,CARFAX, informando de daños ocultos, cargas e historial completo.

El reclamante prueba el vehículo en presencia de un técnico antes de adquirirlo y reconoce que no está en perfecto estado como se señala en la base tercera de las bases del contrato.

Conoce y firma asimismo la base cuarta y quinta de este contrato, en la que el reclamante manifiesta haber sido informado y conocer los defectos de dicho vehículo.

En relación a la posible avería de batería, se comunicó por el cliente su falta de conformidad,dándole la posibilidad de saneamiento,sin que se aceptase por el comprador.No se debe abonar la factura de 7 de noviembre de 2017 (592,44 euros).

No procede tampoco el abono de la factura de 7 de noviembre de 2017 relativa al mal estado del aceite del motor ya que las partidas que recoge no tienen nada que ver con el aceite del motor del vehículo y corresponde al comprador su mantenimiento recogiendo partidas que no tienen nada que ver con el aceite del motor (530,77 euros).

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 549 50 00 - 91 549 50 00



Comunidad de Madrid

Con referencia a la caja de cambios, el reclamante no pone a disposición de la reclamada el vehículo sino que lo repara por su cuenta y solicita una supuesta reparación de marzo de 2018 de otro taller. Disconformidad con el kilometraje.

La caja de cambios tenía garantía y causa una serie de los daños y perjuicios por falta de comunicación que son responsabilidad del comprador ya que la empresa disponía de garantía de reparación realizada antes de la venta.

Considera que no se han cumplido los requisitos para aplicar la garantía comercial.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, en fecha 16 de octubre de 2018, recogiendo las manifestaciones realizadas por ambas partes que se resumen así:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, indicando entre otros, que en el WhatsApp de fecha 26 de septiembre de 2017, la vendedora manifiesta que no se va a hacer cargo y que se ponga en contacto con la aseguradora.

Aporta un informe -15 de enero de 2018- del representante del concesionario oficial Chrysler Jeep donde se lleva el vehículo, detallando el procedimiento seguido, tras recibir este vehículo averiado.

Señala que confía en el profesional que se dedica a la compra-venta de vehículos y que no es experto en mecánica, habiendo puesto en conocimiento de la empresa reclamada así como de la aseguradora, todas las averías aparecidas.

Indica que la empresa omite que ya el 31 de julio de 2017 se tuvo que retrasar la entrega del vehículo comprado por fallos mecánicos existentes en el vehículo en esa fecha.

No es informado que en marzo de 2017, la vendedora había reparado la caja de cambios del vehículo y menos que la misma tuviese garantía de reparación, a pesar de haber informado de la avería producida. Hace constar que el kilometraje reflejado en esa factura de marzo es de 114.000 km. y en el contrato de compraventa pone 104.000 km.

Considera que la venta se realiza con graves deficiencias y que se debe reintegrar 3.819,11 euros -importe inicial más 420,53 euros mayo a agosto de 2018-.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de sus anteriores alegaciones, resaltando que el usuario repara el vehículo y no le comunica nada, no acude a su establecimiento, se dirige a un concesionario oficial intercambiando una serie de conversaciones de WhatsApp referidas a la necesidad de batería de mayor amperaje. No envían ningún perito porque desconoce los actos realizados.

Aporta facturas con contenidos de mantenimiento del vehículo que en nada afectan a la empresa. Respecto a la caja de cambios, informa que la empresa compra lotes de coches y que el que vende al reclamante, viene con la caja de cambios estropeada, y procede a su reparación, según detalla la factura aportada de 10 de marzo de 2017.

Si el reclamante, se hubiese dirigido a su taller, se hubiera reparado a coste 0 euros.

El técnico que interviene no es de la compañía aseguradora, que aceptó como garantía. Considera que no tienen que hacerse cargo de los costes de reparación solicitados.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente **RESOLUCIÓN ARBITRAL**:



Comunidad de Madrid

“Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **SUSPENDER LA EMISIÓN** del Laudo, acordado la ampliación del plazo para dictarlo habida cuenta de la complejidad del asunto, para que se lleve a cabo la siguiente práctica de prueba documental:

REQUERIMIENTO:

1º.- AL RECLAMANTE Y A LA EMPRESA RECLAMADA:

- copia de la transcripción completa – incluyendo la conversación del audio- de los mensajes vía Whats Upp intercambiados entre comprador y vendedor entre los días 2 de septiembre y 26 de septiembre de 2017 a las 12,30 horas o posteriores si los hubiere.

2º.- AL RECLAMANTE:

- copias de todos los correos electrónicos o comunicaciones escritas que mantiene- por orden cronológico – con la aseguradora Garantiza, así como sus respuestas, relativa a esta controversia.

3º.- A LA EMPRESA RECLAMADA:

- explicación del motivo de que: la no comunicación por parte del comprador, de forma directa y expresa de los problemas surgidos con la caja de cambios, supone un perjuicio para la vendedora

-Aporte documentación justificativa de la comunicación con su aseguradora informando de que este vehículo tiene cubierta las piezas recogidas en la reparación efectuada en la caja de cambios de fecha 10 de marzo de 2017 y por tanto en período de garantía.”

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, y la valoración de la información y documentación aportada, por la parte reclamante en fecha 9 de enero de 2019 y por la parte reclamada en fecha 21 de noviembre de 2018 (se dan por reproducidas en su totalidad en este momento).

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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la empresa reintegrarle al reclamante la cantidad total de 1.928,31 euros.

Se considera que procede el reintegro del 50% del gasto generado en la factura de fecha 7 de noviembre de 2017 (176 euros) relativa a la intervención en batería del vehículo y el importe total (1.752,31 euros) del gasto que la empresa asumió, por la reparación en su momento, de la caja de cambios, siendo el importe que solicita el reclamante- según factura de 10 de marzo de 2017- referido a distintos conceptos: sustitución.

Examinada la sucesión de los hechos acontecidos en el presente procedimiento queda acreditado que en fecha 2 de septiembre de 2017 se celebra contrato de compraventa de vehículo usado o de ocasión, siendo entregado el mismo en esa fecha.

En la base quinta del citado documento, el vendedor indica que “*garantiza y responderá de las faltas de conformidad del vehículo..que se manifiesten en un plazo de 12 meses, ...para ello las parte vendedora contrata garantía mecánica con compañía externa y que la parte compradora acepta en todos sus términos, con el nombre comercial de Garantiza-automoción*” “*para cualquier avería ... llamar al teléfono...o mediante whatsapp...*”

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 343 53 33 - 91 343 53 33



Comunidad de Madrid

Consta documentado, que en todo momento el reclamante comunicó por los cauces establecidos y en plazo, las averías que surgieron en el vehículo, así como su falta de conformidad con el mismo.

En la conversación mantenida entre el reclamante y el representante de la vendedora el día 16/09/17, el usuario pone en su conocimiento que batería del vehículo no funciona correctamente y que además existen otros problemas técnicos.

Asimismo queda acreditada la comunicación del interesado en fecha 6 de octubre de 2017 con la la compañía aseguradora, siguiendo indicaciones del representante de la empresa, tras esa conversación.

En la transcripción de los escritos y mensajes intercambiados por whatsapp la empresa no cuestiona que la batería que llevaba el vehículo fuera inadecuada. En el audio de referencia adjunto, cuando el usuario informa del precio que tendría la adecuada, no se escucha pronunciamiento expreso al respecto, considerando este Colegio Arbitral que ante esta situación, ambas partes deben asumir proporcionalmente el coste de la pieza y tarea de reemplazo, ya que la empresa no resuelve de forma inequívoca la causa por la que no proporciona la pieza precisa.

Respecto a la reparación de la caja de cambios – realizada por la empresa antes de la venta al reclamante-, la empresa delega responsabilidad en la compañía aseguradora, considerándose que es ella- la reclamada- la que debería haber informado a su aseguradora ante cualquier incidencia que se produjese en la misma, si estaba cubierta por la garantía de reparación.

No acredita la empresa, a pesar de haber sido requerida, documentación con la citada información.

Se desconoce la causa por la que, la aseguradora (que no es parte en el presente procedimiento) declina la solicitud formalizada por el interesado, que no obstante debiera haberla cubierto en base a garantía, si se hubiese informado por parte del vendedor.

Se aprecia contradicción entre las manifestaciones efectuadas por la empresa ya que admite en sus primeros contactos, ser informada de “*muchos peros*” remitiéndole a la póliza de seguro y con posterioridad alegan que si hubieran comunicado esa avería, la hubiera cubierto la garantía de la reparación de 10 de marzo de 2017.

No procede el abono del resto de conceptos solicitados en las facturas aportadas, por considerarse que se corresponden a gastos de mantenimiento y revisiones propias de uso normal de un vehículo.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL