



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01030.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 02 de marzo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación 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 10 de enero de 2020 llevó el coche para el cambio de aceite del cambio automático. Al entregarlo, le indican que el motor tiene una pequeña pérdida de aceite, pero no le dicen que haya problemas en el aceite del cambio. Al utilizar el coche, les aparece un aviso de revisar el cambio y al aparcar ve un charco de aceite. El taller no se hace cargo del arreglo y tendría que pagar la avería ella. Solicita que el arreglo sea a cargo del taller ya que el problema no existía antes de entregar el coche en el taller.

La parte reclamada alega que el 10/01/2020 recibieron el coche de la reclamante para realizar un mantenimiento del cambio automático, consistente en efectuar una sustitución del aceite de la caja de cambio. Se elaboró un presupuesto que fue aceptado por el cliente y se realizó el trabajo indicando verbalmente la pérdida de aceite, que se hace constar en el apartado observaciones de la factura. El 13/01/2020 el coche vuelve a entrar en el taller manifestando que hay pérdida de aceite en la caja de cambio automático, y se pone en conocimiento del cliente la necesidad de desmontar la caja de cambios del motor para ver por qué pieza es la fuga de aceite. Se envía un presupuesto que es aceptado y se observa que el retén de la bomba de aceite está desgastado y tiene que ser sustituido para evitar la fuga de aceite. Se entrega un presupuesto con fecha 16/01/2020 y se realiza el trabajo presupuestado con observación de que el vehículo presenta fugas de aceite de motor por la parte superior y códigos de motor.

La parte reclamante añade que el viernes 10 de enero entregó el coche Renault Megane #####, con 235.260 kms, en #####, para sustitución del aceite del cambio automático, que recogió ese mismo viernes por la tarde tras pagar 121 euros. En ese momento, el cuentakilómetros seguía marcando los mismos 235.260 km que tenía a la entrada, según reconoce en su escrito el #####. Lo que evidencia que, al contrario de lo que afirma el #####, no se han realizado pruebas de carretera. La ligera pérdida de aceite que reseña el ##### no está relacionada en absoluto con esta **reclamación**, ya que como él mismo indica, se trata de "aceite motor". Por lo que su mención solo está destinada a crear confusión sobre la pérdida real de aceite de la caja de cambios. Es de reseñar adicionalmente que esa pérdida de aceite motor es tan nimia que en nuestro taller habitual nos indicaron que no era necesario subsanarla. Al día siguiente, sábado 11 de enero, a los pocos minutos de arrancar

Comunidad de Madrid

El coche muestra un aviso electrónico: "REVISAR CAJA DE CAMBIOS". Además, había un olor a aceite quemado y al aparcar el coche se observa un rastro de aceite que ha dejado. El domingo persiste el mismo problema. El lunes 13 de enero, el propietario llevó el coche a ##### para explicarles que desde que han hecho su intervención está teniendo este problema y solicitar que lo revisen. Es evidente que esa avería no existía antes de la operación de sustitución del aceite del cambio automático realizada por ellos el viernes anterior, porque son tan meticulosos que anotan hasta el mínimo desperfecto. Confirmando que la avería no existía anteriormente, el encargado de recepción de ##### admite que la pérdida del aceite del cambio se ha producido no con anterioridad a la entrada del coche por primera vez en el taller, sino posteriormente, pero que no se hacen cargo del arreglo. Le obligan a aceptar el pago de un presupuesto de desmontaje por importe de 266,20 euros para que le permitan dejar el coche dentro del taller. Como no está de acuerdo con el pago, pero se ve obligado para poder dejar el coche y solucionar el problema, acepta este primer presupuesto, pero presenta a la vez la primera **reclamación**. El kilometraje de entrada que indica el ##### es erróneo, el kilometraje son 235.260. Se trata del documento de entrada del día 13. El kilometraje que indica el ##### de 235.382 km no se corresponde con el de entrada al taller del día 13, sino con el de la salida final del taller el día 22. El jueves 16 de enero, recibió un correo electrónico de ##### con presupuesto A ##### 81 por valor de 629,20 euros, de nuevo obligado a aceptar. En este presupuesto se indica que la pieza estropeada es un retén facturado por 25 euros. Los 495 euros restantes corresponden a la extracción y reposición del cambio. El jueves 16 de enero, retira el coche del taller tras pagar la factura de desmontaje de 266,20 euros más la factura de la pieza dañada y montaje por valor de 629,20 euros, por un total de 895,4 euros, que en ningún momento se les habló de desgaste sino de que estaba roto. Rotura que no existía antes de entrar el coche por primera vez en el taller. Un desgaste es paulatino y habría producido algún tipo de goteo antes de la masiva pérdida de aceite del cambio que se produjo repentinamente tras la primera intervención del taller para la sustitución del aceite del cambio. No se trataba de un goteo sino de un chorro que dejaba un rastro continuo. Parece evidente que la avería producida en el retén de la bomba de aceite del cambio, que estaba en perfectas condiciones antes de entrar en el taller, ha resultado dañado en ##### al hacer la carga del aceite de forma incorrecta, produciendo una presión excesiva, o por cualquier otro error en la operación de sustitución del aceite de la caja de cambios que no es una operación sencilla como pueda ser la sustitución del aceite motor. Solicita la devolución del importe tanto de la factura de desmontaje de 266,20 euros como de la factura de la pieza dañada y montaje por valor de 629,20 euros, por un total de 895,4 euros. Igualmente, solicitan que cualquier gasto, costes y daños ocasionados sean abonados por #####



Comunidad de Madrid

Para detectar la fuga de aceite es necesario desmontar la caja de cambios para poder visualizar el origen de la misma. Para ello, es necesario que el cliente acepte el desmontaje de la caja de cambios del vehículo. Se ha pasado el presupuesto A/ ##### 69 con 4 horas de mano de obra para el desmontaje de la caja de cambios, con fecha 13/01/2020, y el cliente lo ha firmado y aceptado. Una vez desmontada la caja de cambios, se ha confirmado que la pérdida de aceite es por el retén de la bomba de aceite de la caja de cambios. Dicho retén es una pieza de goma que, debido a los kilómetros recorridos (más de 235.000 km que presenta el vehículo), es susceptible de desgaste.

Se ha enviado el presupuesto A/ ##### 81 con fecha del 16/01/2020 al cliente por correo electrónico y ha sido aceptado por la misma vía. El importe del primer presupuesto aceptado, necesario para valorar la pérdida de aceite (A/ ##### 69), con un importe de 266.20€, queda anulado una vez confirmada la pérdida y pasado el presupuesto posterior A/ ##### 81, con un importe de 629.20€. Este último presupuesto es el único que se factura y se cobra al cliente, según la factura A/ ##### 73 del 22/01/2020. En dicho presupuesto se especifica la mano de obra de extracción y reposición de la caja de cambios y el retén dañado de la bomba de aceite, donde va colocado y donde va alojado el mismo.

Se adjuntan fotos 1, 2, 3 y 4, así como un video para demostrar que no se ha manipulado el retén en el trabajo previo efectuado respecto al cambio de aceite de la caja de cambios (según la factura ##### del 10/01/2020). Las cuatro fotos y el video adjuntos corresponden a una caja de cambios DP0 de Renault Megane, igual que el vehículo y cambio del cliente. Reiteramos que un retén con más de 235.000 km, como pieza de goma que es, está ya en un proceso de mucho desgaste y el cierre de aceite no realizará su función correctamente. En ningún momento dicha pieza fue manipulada en el trabajo previo de cambio de aceite, ya que se trata de una pieza que no está accesible.

La parte reclamante manifiesta que cuando llevó el coche al taller no sufría ninguna pérdida de líquido de la caja de cambios y cuando sacó el coche del taller con el mismo kilometraje y antigüedad sí presentaba ese problema, por lo que fue necesario realizar la reparación objeto de conflicto. Solicita 629,20 euros que engloba el desmontaje de la caja de cambios, así como las **costas** y daños y perjuicios causados.

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo aportado el taller reclamado datos que justifican la existencia de dos averías distintas, no existiendo nexo de causalidad entre una y otra, no se aprecia actuación imputable al taller reclamado que justifique la mala actuación, tratándose de averías no vinculadas, no existiendo prueba de que la reparación haya sido realizada de forma incorrecta por la empresa reclamada que justifique la devolución del importe.

En cuanto a las **costas** e indemnización por los daños y perjuicios no es materia consumista, dejando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

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.