



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02883.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 19 de enero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

, en representación de ASOCIACIÓN 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 en fecha 29/02/2020 adquirí a ##### el vehículo Renault Talismán, matrícula #####, con 10.821 km de segunda mano. El cristal del cuadro de instrumentos del coche aparece rajado el 05/12/2020 sin acción por su parte voluntaria o involuntaria. El día 17/12/2020 entregó el coche para revisión en garantía del cuadro de instrumentos a concesionario ##### de Renault. El concesionario oficial ##### de Renault indica que el cuadro ha sido manipulado y remite a ##### ya que el coche es de 2ª mano indicando que no está cubierto por garantía y se trata de un vicio oculto puesto que la raja se observa que empieza bajo el guarnecido del cuadro de instrumentos y no hay marcas de manipulación. Solicita el 21/12/2020 a ##### la reparación en garantía por tratarse de un vicio oculto en el año de período de garantía por contrato y ley estipulado. ##### no acepta dicha **reclamación** el día 23/12/2020 adjuntándome foto del cuadro previa a la venta. Tras varias comunicaciones el día 19/01/2021 recibe respuesta final de no aceptación de reparación en garantía. SOLICITA reparación en garantía sin ningún tipo de coste para el reclamante.

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 comparece por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y añade:

1) Respecto al asunto de la intervención en el vehículo por parte de #####: - ##### aporta un documento sin ningún tipo de validez, esto es: no consta emisor, firmante, ni siquiera sello de #####.

2) Respecto a la referida certificación que aplica ##### a sus vehículos:

- ##### no evidencia que esté validada por ningún fabricante.
- ##### no evidencia que cumpla ningún estándar reconocido nacional o internacionalmente.
- ##### no evidencia que esté acreditado por ningún organismo de acreditación ni ninguna sociedad de clasificación.

3) Respecto al asunto de los **plazos**: - ##### obvia interesadamente todas las leyes dictadas por la pandemia del Covid en materia de consumo que interrumpen **plazos** y aplican durante el año 2020.

Comunidad de Madrid

- ##### obvia interesadamente los kilómetros: ##### Km cuando vendió el vehículo y ##### km cuando Automoción ##### examinó el vehículo. ##### no menciona que son 6 meses los computables y escasos 7.000 km en los que se reproduce el vicio oculto.
- Respecto al asunto de la intencionalidad y competencia del concesionario oficial de Renault - Automoción ##### es un concesionario oficial de la marca Renault cuyo informe otorga carga probatoria. ##### afirma interesadamente que Automoción ##### tenga algún tipo de intencionalidad en su informe.
- Respecto al asunto del vicio oculto: ##### interesadamente obvia que tal defecto en el cuadro de mandos minusvalora el vehículo y está es una de la definición/características del vicio oculto.
- En resumen: ##### ofrece una garantía de un año, ¿tiene algún sentido si descarga su responsabilidad en defectos de uso, responsabilidad del fabricante o incluso a los cambios de temperatura? Los escasos 6 meses computables realmente y los 7.000 km indican claramente que el defecto está bajo garantía. Automoción ##### es un concesionario oficial de Renault que ofrece un inequívoco y competente dictamen sobre el cuadro, "está deformado". En ningún caso es aceptable que se trate de descargar en mi persona en este caso consumidor ya que ni tengo necesidad de manipular el cuadro de mandos, ni conocimientos ni herramientas para hacerlo. Automoción ##### indica que el cuadro está deformado por manipulación y al existir un revendedor ha de hacerse cargo en garantía de la reparación. Por último, es de destacar la poca credibilidad de ##### ya que no se ha dignado a examinar el vehículo ni a verificar in-situ el vehículo con el objetivo claro de no hacerse cargo en garantía de la reparación.

La parte reclamada comparece por escrito y se opone a la **reclamación** mediante el que indica: "En relación con el procedimiento arbitral arriba referenciado, esta parte viene a poner de manifiesto que ha recibido el escrito de alegaciones realizado por la parte reclamante. En consecuencia y, conforme a los principios de contradicción, audiencia e igualdad que rigen el arbitraje, procedemos a realizar las correspondientes alegaciones en defensa de nuestros intereses debatiendo ordenadamente cada uno de los elementos y variaciones introducidas en el proceso por el #####, siendo estas las siguientes. Respecto al primer punto referenciado en el escrito del reclamante, resulta necesario destacar que el listado de reparaciones pre-venta es un documento de uso interno que consta en el sistema de registro y control de operaciones realizadas por #####, denominado eFactory, sin que consecuentemente sea necesario para su validez y almacenamiento ningún tipo de rúbrica ni sello, puesto que la documentación ha sido registrada internamente en el sistema por los trabajadores y técnicos de la compañía. Lógicamente y, desde este momento, ##### pone a disposición de la Junta Arbitral la posibilidad de realizar cuantas actuaciones periciales estimen necesarias para analizar el sistema eFactory y la veracidad de la información proporcionada. II. En cuanto al segundo punto tratado por el reclamante y, pese a sus intentos de desacreditar la revisión certificada del vehículo realizada por #####, no existe ninguna norma que exija a la compañía estar adherida a ningún organismo de certificación. Lo cierto es que nos encontramos ante un documento emitido por técnicos peritos titulados y en ningún momento ha sido puesto en duda por el ##### hasta el 20 de diciembre de 2021, lo cual pone en evidencia su actuación, puesto que la certificación le fue facilitada en el proceso de adquisición del vehículo pudiendo haber manifestado con anterioridad su disconformidad con la misma, algo que sin embargo no hizo. III. En lo referente a la normativa que interrumpió los **plazos** de consumo debido a la pandemia, efectivamente conforme a lo establecido en la disposición adicional cuarta del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, quedaron suspendidos los **plazos** de prescripción y caducidad. No obstante, posteriormente se dejó sin efecto dicha suspensión, puesto que fue aprobado el Real Decreto 537/2020 de 22 de mayo, en cuyo artículo noveno dispone que: "con efectos de 1 de junio de 2020, el cómputo de los **plazos** administrativos que hubieran sido suspendidos se reanuda". Del mismo modo, en su disposición derogatoria única, se deroga con efectos desde el 4 de junio de 2020 la disposición adicional cuarta del Real Decreto 463/2020 relativa a la interrupción de los **plazos** de prescripción y caducidad.



Comunidad de Madrid

Suspensión de **plazos** de prescripción y caducidad, por lo que desde el mes de junio de 2020 volvieron a reanudarse con normalidad. Por lo tanto, las manifestaciones realizadas por el ##### relativas a la interrupción de **plazos** van encaminadas únicamente a tratar de confundir a la Junta Arbitral, puesto que desde el mes de junio de 2020 cuando se reanudaron los **plazos** suspendidos, hasta el momento de interponer la **reclamación** en febrero de 2021, transcurrieron sobradamente más de seis meses. En consecuencia y, como ya apuntábamos en nuestro escrito de 1 de diciembre de 2021, al haberse superado ampliamente el periodo de tiempo en el que el consumidor goza de una presunción favorable, corresponde al ##### la carga de probar los hechos inciertos en los que fundamenta sus pretensiones y que pretende atribuir a la compañía.

IV. Haciendo referencia nuevamente al informe emitido por el Servicio Oficial de Renault, volvemos a poner de relieve una serie de circunstancias fundamentales. En primer lugar, destacamos la escasa información que se detalla en el mismo, no aportándose elementos probatorios de valor que puedan sustentar la hipótesis de la supuesta manipulación del cuadro de mandos. En ningún apartado se determina el momento ni el origen de la citada manipulación ni se ofrecen aclaraciones sobre la metodología aplicada para llegar a tal conclusión, lo cual evidencia que nos encontramos ante un informe muy poco riguroso. En segundo lugar, no nos encontramos ante un taller u organismo independiente que haya realizado la inspección, sino que el informe ha sido emitido por el propio fabricante del vehículo, el cual evita entrar en detalles para eludir que pueda surgir algún tipo de responsabilidad por su parte, puesto que si se llegase a la conclusión de que el defecto proviene de fábrica, sería el propio fabricante quien tendría que responder del mismo.

V. Por último, en lo relativo a la consideración del defecto como vicio oculto, quedaron perfectamente analizados y definidos los requisitos jurisprudenciales exigidos por nuestro ordenamiento jurídico en la respuesta a la **reclamación** remitida por esta parte el 1 de diciembre de 2021 y, en ningún caso, las grietas producidas en el salpicadero podrían tener la condición de vicios ocultos. Contrariamente a lo expuesto por el reclamante, el daño no debe limitarse simplemente a “minusvalorar el vehículo”, sino que tenemos que encontrarnos ante un daño que sea grave y tenga como consecuencia la inutilidad total del vehículo y la consiguiente imposibilidad de su uso. En este caso se trata de una grieta en el salpicadero, lo cual no puede calificarse como un defecto grave que impida la utilización del vehículo. Igualmente, debe quedar acreditada la existencia del vicio en el momento de formalizar la compraventa, una circunstancia que no se ha dado en este caso, puesto que el cuadro de mandos se encontraba en perfectas condiciones en el momento de la venta, tal y como consta acreditado a través de las fotografías que fueron adjuntadas al proceso.

En conclusión, no ha quedado en ningún momento probado que las grietas hayan sido producidas por #####, ni que la compañía haya manipulado el cuadro de instrumentos como pretende hacer creer el _____. Por el contrario, sí ha quedado acreditado que: (i) el vehículo fue entregado con el cuadro de mandos en perfectas condiciones para su uso; (ii) que el defecto no es de suficiente entidad para poder tener la calificación de vicio oculto, ni se cumplen los requisitos jurisprudenciales para sustentar tal afirmación y, por último; (iii) que tras la reanudación de los **plazos** administrativos conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 537/2020 de 22 de mayo, transcurrieron sobradamente los seis meses en los que existía una presunción a favor del consumidor sin que durante este periodo fuese realizada **reclamación** alguna por parte del cliente, por lo que le corresponde ahora al ##### la carga de probar que la falta de conformidad ya existía en el momento de la adquisición, siendo esta una circunstancia que no ha sido acreditada por su parte'.

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 SOLICITUD DE ##### para la reparación en garantía sin ningún tipo de coste del cristal del cuadro de instrumentos del vehículo Renault Talisman, matrícula #####.

Comunidad de Madrid

No se ha acreditado que esta rotura sea motivada por un defecto de origen o por una falta de conformidad del producto que deba ser asumida por el vendedor en aplicación de la Ley de Garantías.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.