



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06203.7 / 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 la reclamada se comprometió a efectuar la reparación de la calefacción por un coste de 1.021,91 euros, pero no se ha reparado la avería y sigue sin funcionar. Le ofrecieron realizar otras reparaciones, por lo que requiere la resolución del contrato y reembolso del dinero abonado, así como indemnización por daños y perjuicios por causa de su servicio defectuoso, en concreto los daños morales. Además, el coche permanece en el taller sin reparar y el trabajo acordado fue el arreglo del aire acondicionado. Solicita que le sean restablecidos sus derechos como consumidor y requiere a la reclamada que aporte la autorización administrativa oficial que permita sustentar la instalación o, en caso contrario, proceda a la retirada de los equipos instalados.

La parte reclamada alega que con fecha 16.10.2019 se firmó una orden de reparación en la que se informa al cliente de los costes y se recogen las observaciones que el propietario quiere que se revisen: servicio de inspección con cambio de aceite, sustituir filtro de polen, servicio de líquido de frenos manual, sustituir filtro de combustible, sustituir filtro de aire, sustituir amortiguadores traseros. El cliente manifestó que la botonera no reacciona para bajar la ventanilla a la primera, revisar. El cliente manifiesta que la puerta del copiloto no abre, revisar. El cliente manifiesta que la calefacción no funciona correctamente, revisar. El cliente manifiesta que tiene una fuga de líquido refrigerante en el vano motor, revisar. Se realizaron todos los trabajos encargados y solicitados expresamente por el cliente y se emitió la factura número c ##### 882 de fecha 23/10/2019. Solo la limpieza del sistema de refrigeración tiene que ver con el problema de la calefacción y el importe de este servicio es de 263,63 €, muy lejos de los 1.021,91 € que alega el reclamante. Desde el momento en que el cliente deja el coche en el taller se le informa de que el problema de la calefacción, en caso de no funcionar soluciones intermedias, es muy probable que pase por la necesidad de cambio del radiador, informándole del coste que suponía un cambio de radiador. A la vista de la antigüedad del coche, es el propio cliente el que elige realizar una limpieza del sistema para ver si con esto es suficiente para solventar el problema. Al cliente se le expone la causa de la nueva avería, que el radiador de la calefacción tiene internamente conductos taponados, por lo que se le ofrecen dos opciones: el cambio del radiador, lo que le supondría un coste de 910 euros aproximadamente, o realizar una nueva limpieza del sistema de refrigeración. Ninguna de estas opciones ha sido aceptada por el cliente, quien se empeña en repercutir los costes de taxi y daños y perjuicios por no usar el vehículo, cuando lo cierto es que el

Comunidad de Madrid

Mismo está operativo en los talleres de la empresa, a disposición del cliente y causando un grave perjuicio al taller al ocupar un espacio que es necesario para otros vehículos. Niegan que haya habido un error de diagnóstico. Simplemente, al cliente se le aplica la solución que es más económica, con la esperanza de no tener que acudir a la solución más costosa, como es el cambio de radiador. Si finalmente esta solución más económica de limpieza de sistema de refrigeración no funciona, la casa ofrece hacer una nueva o descontar la efectuada del precio del cambio de radiador.

La parte reclamante añade que hace ya un año que está sin coche por un desacuerdo con una empresa y realmente no puede aguantar más. Está pensando en aceptar lo que le dicen, aunque es totalmente injusto. Llevó el coche a un taller oficial esperando arreglar la calefacción para hacer viable el coche. La diagnosis del concesionario, en mi opinión, erró en el diagnóstico y no pueden arreglar la calefacción. Le cambiaron la bomba de líquido refrigerante y limpiaron el sistema de refrigeración pensando que arreglarían el problema y no fue así.

La parte reclamada añade que se le va a dar la solución más económica o el cambio de radiador de un coste muy elevado. El reclamante elige realizar una limpieza del sistema de refrigeración que le comentan las averías que han encontrado en el vehículo, pero responde que cambien solo lo básico para cubrir el coste de la inspección. Varios meses después de esa reparación, vuelve por un problema en la calefacción, que niegan se haya producido un error de diagnóstico, habiéndole ofrecido soluciones, siendo el cliente el que optó por una.

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 toda vez que ha sido informado por el reclamado, que la intervención que le hacen no daba solución definitiva a la avería, concretamente al concepto que aparece en la factura denominado "sistema de refrigeración" y aceptado por el reclamante, sin que se haya acreditado por este que hayan sido defectuosos los trabajos realizados.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.