

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 06396.7.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. ####, en representaci3n de la Asociaci3n AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D? ####, en representaci3n de ASOCIACION DE TALLERES DE MADRID

debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e inici3 la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en: En un breve periodo de tiempo sufre su vehiculo, tres averias en carretera, teniendo que necesitar servicio de grua. Las tres veces con el mismo problema (temperatura de motor y p3rdida de liquido refrigerante), el diagn3stico en cada una de ellas ha sido diferente por ####, al que se reclama. Posteriormente y ante la p3rdida total de confianza, se lleva mi vehiculo a otro taller especializado (####). Este ultimo revisa el vehiculo y confirma la averia coincidiendo con el cuarto diagn3stico del anterior taller, y se realiza un informe t3cnico con conclusiones sobre las irregulares reparaciones anteriores. Ante esta situaci3n se propone al antiguo_talier (####) llegar_a_ un acuerdo antes de_interponer reclamacion, compensando con parte de los importes pagados en las tres anteriores reparaciones, pero no

aceptan.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentaci3n adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion por

escrito, que consta en el expediente y solicita:” Les he reclamado la devoluci3n de 2 de las 3 facturas (a elegir por ellos), pero no estan por la labor”.Escrito de 28 de septiembre de 2022, refiere: “Tras recibir notificaci3n por su parte del expediente

de referencia, comunicarles que no hay nada nuevo que aportar, mas alla que no he conseguido acuerdo con la parte reclamada. Adjunto correos con un intento de acuerdo, pero sin 3xito por la otra parte. Por lo demas no hay nada nuevo que aportar, sino toda la informacion de la que ya disponen. Quedo, por tanto, a la espera de la resoluci3n del dia 21/10/2022.La_ parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamacion

manifestando: “El vehiculo Ford Mondeo con matricula 7292JKP entra en nuestras instalaciones el dia 07 de febrero de 2022 con 153.251km por el problema de PERDIDA DE AGUA. Se evalua

Comunidad de Madrid

el vehiculo y se ve que esta perdiendo por el radiador. Se le da el presupuesto y lo acepta, aunque nos pide que le hagamos algun descuento adicional. Se sustituye el radiador, se prueba que el vehiculo hace correctamente el circuito y los electroventiladores saltan, como siempre hacemos. Finalmente, cuando viene a recogerlo, se le aplica un descuento de 25,85 € con respecto al presupuesto inicial que era de 393,84 €. Retira el vehiculo el viernes 11 de febrero. Esta es una averia normal, durante 2021 se ha sustituido este mismo radiador en dos vehiculos, un Mondeo y una Galaxy con incluso menos kildmetros. Ambos vehiculos se repararon igual y no han tenido mas problemas relacionados con ello.El dia 21 de febrero el vehiculo viene en grua con 153642 km porque pierde nuevamente agua, esta vez en bastante cantidad. Tras mirar el vehiculo se ve que esta perdiendo por la bomba del agua en grandes cantidades. Se informa al cliente de que hay que cambiar la bomba y la correa de distribucion. Le quedaban 30.000 kms para hacer esta operaci6n como mantenimiento del vehiculo recomendado por la marca y que es la misma mano de obra que solo cambiar la bomba. Ademias, no es recomendable dejar la correa porque se ha mojado y , por tanto, deteriorado y una correa que se desmonta no se aconseja volver a montar.se le pasa un presupuesto inicial, pero tras varios mails negociando con 6l se le hace una atencion comercial. Entendemos que es bastante mala suerte tener estas dos averias tan seguidas. Se le aplica el 50% de descuento en la mano de obra, un 25% en las piezas y se le regala el anticongelante. El vehiculo se repara y se prueba hasta que hace el circuito y saltan los electroventiladores. Las piezas desmontadas se le entregan al cliente.Esta averia tambi6n nos ocurri6 en un vehiculo que monta la misma bomba de agua en diciembre de 2021. Se le cambi6 bomba y correa y el vehiculo ha seguido circulando sin problemas, de hecho, ha estado en junio para cambiar las pastillas y habia recorrido 18.000kms desde la averia. El dia 11 de abril, lunes de Semana Santa, el vehiculo vuelve a venir en grua con 155.158 km (1.516 km mas). Lo descargan y se empieza a mirar junto con ei cliente. Esta vez si ha saltado el mensaje de temperatura alta. Ademias, el depd6sito de expansidn presenta varias anomalias, un color grisaceo y el liquido refrigerante burbujea. El tap6n del deposito lo trae el cliente medio roto y hubo que terminar de romperlo para sacarlo. Ya hablando con el mecanico y el recepcionista se le advierte que puede ser culata.Ya sin el cliente se empieza a valorar la averia esa misma mafiana, ya que el jueves y viernes de esa semana eran fiesta y queriamos darle una respuesta lo antes posible. Lo primero es determinar si el vehiculo esta cogiendo mas presidn de la que debiera. Al acelerarlo se observa que pierde agua por el termostato. Ademias, hay que poner el deposito del agua y el tap6n. Se le informa al cliente para que autorice y aunque es un primer diagn6stico se le comenta que despu6s habia que hacer la prueba de presion.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

perito profesional y es un informe donde evalúa las piezas que se han quitado de su vehículo. Con respecto a este informe, dice que efectivamente la bomba estaba mal y lo que comenta de la correa no lo llegamos a entender porque se le dio Su Correa, pero si en el transcurso de estos dos meses no se ha guardado en un sitio adecuado claro que presentara deterioro porque además estaba mojada por la pérdida de la bomba. Con respecto al termostato, el informe dice que no puede determinar que esté deteriorado sin probarlo montado en un vehículo, con lo que tampoco concluye que se haya cambiado y cobrado estando bien. En conclusión, no consideramos que hayamos realizado reparaciones erróneas con las evidencias que teníamos en cada intervención y menos que esas intervenciones hayan ocasionado la avería de culata. No podíamos "adivinar" que el vehículo iba a terminar dando ese problema. De febrero a abril recorrid 1500 kms y el calentón pudo suceder en ese periodo. Además, se le han hecho ya muchas atenciones comerciales y siempre que ha venido ha intentado negociar el precio final, lo que no es habitual en este sector. "No consideramos que hayamos realizado reparaciones erróneas con las evidencias que teníamos en cada intervención y menos que esas intervenciones hayan ocasionado la avería de culata. No podíamos adivinar que el vehículo iba a terminar dando ese problema. De febrero a abril recorrid 1500 km y el calentón pudo suceder en ese periodo. Además, se le han hecho ya muchas atenciones comerciales y siempre que ha venido ha intentado negociar el precio final, lo que no es habitual en este sector". Escrito 3/10/2022 refiere: En relación a la solicitud de arbitraje interpuesta, a la fecha no hemos llegado a ningún acuerdo. Como explicábamos en nuestro anterior alegato, en todo momento las actuaciones que se llevaron a cabo en el vehículo subsanaron las deficiencias que presentaba el vehículo en ese momento, pérdida de agua por el radiador y posteriormente por la bomba de agua, sin que presentase el vehículo indicios de la avería que presentó posteriormente ni sin que se pueda achacar dicha avería a alguna de nuestras actuaciones. Si así hubiera sido, se le comentó al cliente que no había problema en abrir un parte con nuestro seguro, pero el informe que nos presenta no nos especifica cual de nuestras actuaciones fue errónea o supuestamente causó la avería.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y de la narración de los hechos, el reclamante no ha conseguido acreditar que las tres averías sean como consecuencia del mismo problema. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, DESESTIMANDO, las pretensiones del reclamante, según lo expuesto. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### 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.

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.

Comunidad de Madrid

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.

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.