



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06886.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de junio 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 CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: el incumplimiento del **plazo** de entrega, debiendo alquilar un coche durante siete días de vacaciones por importe de 572 euros, estando el coche en el taller dos meses. Solicita el 50% o el 100% del alquiler.

La parte reclamada alega que el vehículo entró en sus instalaciones con síntomas de avería en la caja de cambios el día 20/07/2020. Posteriormente, el día 21/07/2020 se realizó la diagnosis y pruebas del vehículo, verificando la avería en la unidad mecatrónica. Una vez efectuada la diagnosis y analizada por sus técnicos, se procedió a realizar el pedido de dicha pieza a la compañía distribuidora oficial Pro Service, con la finalidad, desde #####, de solicitar esta pieza sin repercutir ningún coste al cliente y aplicar las garantías legalmente previstas. La mercantil Distribuidora, Pro Service, solicitó la pieza al proveedor/fabricante sin que haya fecha de entrega, trasladando esta información a #####, en consecuencia, sin que desde ##### pueda, en ningún momento, comprometerse a una fecha de entrega del vehículo reparado al cliente. El día 07/08/2020 llegó la unidad mecatrónica a nuestras instalaciones según Albarán/Factura y se procedió al montaje y codificación de la misma. Se realizaron las pruebas pertinentes y el vehículo se confirmó como acabado el día 13/08/2020. El mismo día 13/08/2020 se informó al cliente de la finalización de los trabajos efectuados y de las comprobaciones correspondientes. Pese al coste soportado por #####, estos trabajos se incluyen dentro de la garantía y, por ende, sin ningún coste para el cliente. ##### no tiene obligación legal de facilitar un vehículo de sustitución mientras dura la reparación.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que el coche por primera vez entra en el taller el día 26/06/2020. Cuatro semanas después, le devuelven el coche supuestamente arreglado. Tres días después de la entrega, vuelvo a llevar el vehículo al taller puesto que el coche repetía los mismos fallos, deja el coche en el taller al repetir los mismos fallos el día 20/07/2020 y se queda anotado en la hoja de resguardo de vehículo. La fecha de entrega del vehículo urge para el día 31/07/2020 (escrito por ellos en el documento que adjunto a continuación) puesto que les comenté que lo necesitaba para el 03/08/2020 ya que tenía vacaciones reservadas y pagadas hasta el día 15/08/2020. Además, tienen que pintarme el paragolpes delantero ya que en las cuatro semanas que estuvo mi vehículo en su taller tuvo un roce. Llamé al taller y le comunican que no está el coche reparado. El día 31 me acerco al taller y al no estar mi vehículo arreglado pongo dos hojas de reclamaciones. El taller no le da soluciones ni fecha siguiente de recogida del vehículo puesto que alegan tener problemas con la logística debido al poco transporte en verano. La empresa estaba al tanto de que tenía un viaje ya reservado y pagado y no me ofrecieron ningún tipo de solución, como un coche de sustitución o un taxi. El taller le comunica que puede ir a recoger el vehículo el día 13/08/2020. El día 17/08/2020 acudo al taller, en la entrega del vehículo observa que le falta un tapón del limpiaparabrisas y la insignia del coche estaba dañada y sin pintura. Aun así, salgo del taller y sin apenas realizar 1km desde la recogida del vehículo observa que empieza a hacer cosas completamente anormales con la unidad de Mechatronic, por lo tanto, vuelve a dejar el vehículo en el taller. Al estar disconforme con la situación pone otras dos hojas de reclamaciones. Le entregan el vehículo el día 21/08/2020 84 km de prueba, estoy conforme con que hayan realizado pruebas de kilometraje pero no comprendo porque esas mismas pruebas no se realizaron con anterioridad y se le entregó el vehículo sin las comprobaciones pertinentes. El 23/11/2020 vuelve a acudir al taller ya que tiene un ruido en la zona reparada, me dicen que es una chapa y se la quitan. El ruido cesa, pero al tiempo vuelve a repetirse, y el día 15/04/2021 el vehículo entra en el taller le dicen que es una chapa que al calentarse se dobla y hace ruido. A día 18/05/2021 el ruido es leve, pero existe. Solicita que se le abone un tercio del coste de las vacaciones que tenía previamente pagadas y el importe del coche alquilado, además de tener en cuenta el kilometraje realizado desde Alcalá de Henares - Alcorcón y viceversa.

La parte reclamada manifiesta que el vehículo VW GOLF entró en sus instalaciones con síntoma de avería de caja de cambios el día 20/07/2020. En esta nueva entrada al taller, el vehículo entra en las instalaciones con múltiples arañazos que se hacen constar como observación previa y, según manifestaciones de la actora, con tan sólo tres días de uso tras su primera retirada de sus instalaciones habiendo recorrido en dichos tres días más de 800 Km en donde ha sufrido múltiples arañazos que intenta imputar a #####, el día 21/07/2020 se realiza diagnóstico y pruebas de vehículo, verificando avería en la unidad mecánica. Una vez efectuada la diagnosis y analizada la misma por sus técnicos, se procede a realizar el pedido de dicha pieza a la compañía distribuidora oficial Pro Service, con la finalidad, desde #####, de solicitar esta pieza sin repercutir ningún coste al cliente y aplicar las garantías legalmente previstas. Estas garantías responden a un primer arreglo efectuado con anterioridad en la caja de cambio. No se niega en ningún momento la entrada previa al 20/07/2020 del vehículo en nuestras instalaciones y, como decimos, este es el motivo por el que se procede al pedido de dicha pieza a la compañía distribuidora oficial Pro Service, con la finalidad, desde #####, de solicitar esta pieza sin repercutir ningún coste al cliente y aplicar las garantías legalmente previstas. No se hace ninguna referencia a carácter urgente y el coche presenta ya daños en carrocería que se hacen constar en las observaciones en la primera entrada a ##### que el cliente reclama como hechos por la mercantil exigiendo que se le pinte todo el paragolpes delantero. A fin de evitar conflictos, no se discute y se accede a esta petición en aras de ofrecer el mejor servicio posible al cliente. La mercantil distribuidora, Pro Service, solicita la pieza al proveedor/fabricante sin que haya fecha de entrega, trasladando esta información a ##### y, en consecuencia, sin que desde ##### pueda, en ningún momento, comprometerse a una fecha de entrega del vehículo reparado al cliente, dependiendo el suministro de la misma de terceros que, a su vez, dependen de otros terceros.



Comunidad de Madrid

De las fechas en las que se solicitan (recordamos que nos encontramos en pleno mes de julio y agosto en un año de pandemia en donde todos los servicios y suministros quedan afectados). El día 07/08/2020 llegó la unidad mecatrónica a nuestras instalaciones según Albarán/Factura y se procede a los montajes y codificación de la misma. Se realizan las pruebas pertinentes y el vehículo se confirma como acabado el día 13/08/2020. Estos trabajos se incluyen dentro de la garantía y, por ende, sin ningún coste para el cliente. En cuanto a las reparaciones efectuadas posteriormente, han sido debida y correctamente reparadas y subsanadas las incidencias que se detectaron.

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 no queda acreditado el compromiso de entrega del vehículo reparado en una fecha concreta. No probándose acuerdo previo en cuanto a la fecha de entrega, no se aprecia incumplimiento justificado por parte de la empresa reclamada.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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