



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01133.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 26 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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, según manifiesta la reclamante, pinchó su vehículo y lo dejó en km0, cinco días después le llamaron para decirle que los neumáticos nuevos ya habían llegado desde Valencia. Al recoger el vehículo se dio cuenta que es neumático por el que había pagado 749euros no era nuevo y que los tapones no eran los oficiales de [REDACTED], las llantas presentaban un empeoramiento y un oscurecimiento en los radios y unos arañazos que no tenían al depositar el vehículo, Solicita la reposición de las llantas oficiales de [REDACTED], con sus tapones de fabricación la reposición de un neumático nuevo, el pago total de los cuatro neumáticos con sus llantas.

La parte reclamada alega que manifiestan su disconformidad respecto al escrito presentado por [REDACTED]. La reclamante acude a las instalaciones de [REDACTED] el día 19 de julio de 2022, y ello con la finalidad de instalar 4 neumáticos medida 225/45R18 95Y, así como para efectuar el paralelo en el vehículo [REDACTED], matrícula [REDACTED] solicitando la marca [REDACTED]. Al no disponer de la marca y modelo indicados por la reclamante, le son solicitados los neumáticos por encargo, informándole que vendrían al día siguiente, y por tanto, ofreciéndole traer el vehículo en ese preciso momento para llevar a cabo el montaje, no obstante lo cual, la reclamante solicita dejar depositado el vehículo en las instalaciones de [REDACTED] en aras a que cuando lleguen los neumáticos fueren instalados directamente, de manera que una vez que haya sido finalizado el trabajo, sea avisada la reclamante para que proceda a la recogida del vehículo en cuestión. Pues bien, al día siguiente, una vez finalizado el trabajo, se llama a la reclamante, a pesar de lo cual, y tras ser llamada en varias ocasiones no se consigue localizarla. Finalmente se consigue localizar el día 21 de julio de 2022, avisándole que el vehículo está finalizado, así como que puede acudir a recogerlo. Cuando la reclamante acude a las instalaciones de [REDACTED] a recoger el vehículo, revisa el mismo, así como el trabajo realizado, pudiendo comprobar como el trabajo está correctamente ejecutado, encontrándose el vehículo en perfectas condiciones, de manera que procede a efectuar el abono de la factura relativa al trabajo efectuado, para posteriormente retirar el vehículo de las instalaciones de [REDACTED] sin oponer problema alguno. Pues bien, el mismo día, pasadas unas horas, la reclamante efectúa varias llamadas telefónicas a las instalaciones de [REDACTED] vertiendo amenazas entre gritos, manifestando que le han sido cambiadas las llantas, extremo este completamente imposible, toda vez que no se dispone de llanta alguna en

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

las instalaciones de [REDACTED], manifestando asimismo que los neumáticos que le han sido instalados no tienen unas rayas de colores que, según la reclamante, debían llevar, ni tampoco llevaban las ruedas instaladas las pegatinas. A la vista de lo expuesto, se le explica que todo esto es imposible y, como es lógico, las pegatinas hay que quitarlas para poder circular, y las rayas, después de haber rodado con los neumáticos, probablemente se hubieran borrado, a pesar de lo cual, se le garantiza que los neumáticos son completamente nuevos, de hecho, obra en poder de [REDACTED] la factura de compra al proveedor, ya que recordemos que estos neumáticos se trajeron por encargo exclusivamente para el vehículo en cuestión, y previo encargo de la reclamante, aseverándosele igualmente que las llantas en ningún momento han sido cambiadas por otras. Pues bien, el día 22 de julio de 2022 la reclamante acude de nuevo a las instalaciones de [REDACTED], ofreciendo un espectáculo bochornoso, manifestando que le han sido cambiadas las llantas, y solicitando un certificado de calidad del producto, gritando, amenazando e increpando a los trabajadores, e incluso a clientes que estaban esperando a ser atendidos. El certificado de calidad a que hace referencia, no existe en un neumático, de hecho, se llama al propio proveedor para comentárselo por si fuera algo desconocido para [REDACTED], informando el propio proveedor que desconocía información alguna acerca del certificado solicitado, es decir, que no existía. Finalmente, y ante el propio comportamiento de la reclamante, los profesionales de [REDACTED] se ven en la obligación de requerir la presencia de la Policía local, toda vez que no entra en razón y está fuera de control, amenazando, gritando e insultando a los profesionales de [REDACTED], amén de molestar al resto de clientes que se encontraban en ese momento en las Instalaciones de [REDACTED]. Pues bien, una vez que la Policía Local acude a las instalaciones de [REDACTED] invita a la reclamante a salir de las mismas, así como a formular una reclamación, de considerarlo conveniente.

La parte reclamante manifiesta que todo lo que alegan, es totalmente falso, mi vehículo estaba pinchado yo no podía llevármelo a casa, estaba la rueda en el suelo. En ese concesionario, no revisas el coche antes, primero te hacen pagarlo y a pleno sol te dan el vehículo, es decir, cuando llegas a casa te das cuenta de que te han engañado. Fui yo al taller acompañada por Policía Local y Guardia Civil, ambos pueden alegar que me acompañaron en todo momento, por el mal trato que había recibido el día anterior. Se negaron, ante la oficina de consumo de [REDACTED], a entregar las grabaciones del taller, el Ayto. De [REDACTED] dictamino que tenían indicios suficientes para la iniciación de un expediente administrativo sancionador. Solicita que reparen el daño causado, no solo me pusieron unos neumáticos usados y pagados como nuevos, sino que cambiaron mis llantas, pusieron en peligro mi seguridad, manipularon mi vehiculasen mi consentimiento, cambiaron mis llantas nuevas, para instalarme unas dañadas, oxidadas y de procedencia desconocida. Guardia Civil de [REDACTED] puede ratificar todo, ellos estuvieron conmigo en todo momento. Total 8000 euros 8.000,00 €

La parte reclamante añade que, aportará la factura proforma que tendría que abonar en caso de que [REDACTED], no se haga responsable de un daño que han causado ellos, mi seguro con [REDACTED] me nego, el cambio de neumáticos, porque era debido a un delito de estafa y los seguros no se hacen responsables. Hago especial mención, el vehículo que fue manipulado, es un vehículo particular, el cual utilizo, para la movilidad de mis clientes a las diferentes tiendas de revestimiento y mobiliario, al ser diseñadora de interiores. Durante los primeros meses, el vehículo estuvo inmovilizado, me aterrorizaba moverlo ni tan siquiera les estoy reclamando que me abonen la cantidad invertida en Uber y Taxi, durante los primeros meses, lo único que solicito es que mi vehículo vuelva al estado original que tenía antes de acudir a dichas instalaciones. Por último, recordarles que el vehículo fue depositado en dichas instalaciones, para el cambio de unos neumáticos nuevos, cuando fui a recogerlo, los neumáticos no eran nuevos y las llantas habían sufrido un ligero oscurecimiento de color, es decir, no eran las originales de [REDACTED] en presencia de Guardia Civil y Policía local, puse la reclamación y su posterior denuncia, Policía Local, indico al establecimiento, que consumo les solicitaría, las cámaras, cuando consumo de [REDACTED] les solicito, las cámaras de dicho día, ellos alegaron que se habían borrado. Consumo de [REDACTED] vio indicios suficientes, para elevar este caso. Por favor, solo



Comunidad de Madrid

deseo volver a conducir, mi vehículo, con seguridad, evitar ese miedo que me entra al coger un vehículo con neumáticos usados y llantas no homologadas por la marca.

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 comparece 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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, ateniéndonos a las manifestaciones de la reclamante en escrito de fecha 25/09/2023, donde manifiesta expresamente que el vehículo lo utiliza para ejercer su actividad profesional, carece de la condición de consumidora final.

Procediendo por ello, **el archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando 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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 26 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]



Comunidad de Madrid

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.