



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13577.3/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de julio 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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 alega el reclamante, el pasado 21/10/22 presentó en el [REDACTED] (el reclamado), la hoja de reclamación que les adjunto. Estando mi vehículo en garantía (adjunto documentación), y habiéndose desprendido las molduras de la luna delantera sin que mediara ningún tipo de actuación por mi o por terceros, sino por un defecto atribuible a [REDACTED] (adjunto fotografías), el concesionario se niega a aceptar la reparación y [REDACTED] desestima que deba soportarla, por lo que ha recaído íntegramente en mí, y he tenido que pagar la reparación para poder retirar el vehículo. La garantía está vigente y es obligación de la marca el cumplir con los compromisos a los que obliga dicha garantía. El vehículo ha pasado los mantenimientos necesarios en plazo y en la sede de [REDACTED]. Los argumentos expuestos por [REDACTED], así como la gestión del servicio Post venta no han aportado justificación de su negativa al pago, que he solicitado por varias vías, ni han atendido los argumentos que razonadamente les he trasladado en los contactos que hemos mantenido. Solicita que me sea restituído el importe que he tenido que pagar en concepto de reparación del desperfecto por las molduras defectuosas que ha habido que cambiar, y cuyo desperfecto no puede ser atribuible a mí, además de encontrarse el vehículo en garantía. De la factura total por importe de 232,15 euros considero que solo debo soportar el epígrafe "colocación del interruptor del calefactor del asiento trasero", por importe de 13,60. Euros. (Adjunto justificante de pago de la reparación que nos ocupa y de los mantenimientos previos realizados en [REDACTED])

La parte reclamada alega que el cliente nos solicita el cambio de las molduras laterales de los parabrisas ya que entiende que están defectuosas. Al revisar el vehículo observamos que las molduras vienen con algunas de sus grapas de sujeción partidas y además vienen pegadas con algún tipo de sellador (adjuntamos foto). Tras dicha observación, indicamos al cliente que la garantía del fabricante, cubre las piezas defectuosas pero en ningún caso las piezas que estén rotas como es este caso, según indica el propio cliente su vehículo ya ha pasado por algún otro concesionario [REDACTED], donde ha recibido la misma respuesta. El cliente manifiesta que este problema lo tiene desde que compro el coche, pero hasta ahora no había reclamado su reparación, hecho que nos sorprende ya que el coche está matriculado en el año 2019. Lamentamos tener que reiterarnos en nuestro diagnóstico, entendemos que la pieza ha sido manipulada y por tanto su rotura no la puede cubrir la garantía del fabricante.

La parte reclamante manifiesta que el desperfecto se produjo de forma espontánea, durante la circulación del vehículo en la autovía. Que en ningún caso he acudido a otro concesionario, ni he



Comunidad de Madrid

causado daño en mi vehículo. Tras numerosas gestiones con [REDACTED] y [REDACTED], siguiendo las indicaciones de [REDACTED] acudí a un concesionario próximo a mi domicilio. Que mi intención era la de reparar el desperfecto, y que tuve que sustituir las molduras siguiendo instrucciones de [REDACTED]. Que acudí al concesionario en el momento del desperfecto, y que este desperfecto no se presentó antes ni se mantuvo en el tiempo. Que cualquier actuación por mi parte se llevó a cabo en pos de la seguridad de mi familia y de la circulación. Que el vehículo se encuentra en periodo de garantía. Solicita que se revisen mis consideraciones al respecto y se tengan en cuenta mis aclaraciones, para que me sean aplicados los derechos que como consumidor me asisten ante esta negligencia de [REDACTED], y por derivado de su concesionario. Refuerza el argumento presentado el hecho de que el vehículo se encuentra en garantía.

La parte reclamada añade que lamentamos tener que reiterarnos en nuestro diagnóstico, entendemos que la pieza ha sido manipulada y por tanto su reparación no la podemos tramitar como garantía del fabricante, estaremos encantados de ofrecerle un presupuesto para la sustitución de dichas molduras con un dto. del 20% tanto en material como en mano de obra.

La parte reclamante manifiesta que solicita le sea restituida el importe que he tenido que pagar en concepto de reparación del desperfecto por las molduras defectuosas que ha habido que cambiar, y cuyo desperfecto no puede ser atribuible a mí, además de encontrarse el vehículo en garantía, lo que asciende a un total de 215,69 euros. De la factura total por importe de 232,15 euros considero que solo debo soportar el epígrafe "colocación del interruptor del calefactor del asiento trasero", por importe de 13,60 euros y el IVA correspondiente, lo que importa un total de 16,46 euros. A tener en cuenta Se trata de un defecto del vehículo atribuible a [REDACTED]. La garantía está vigente. El vehículo ha pasado los mantenimientos en plazo y en sede de [REDACTED]. Yo no solicité el cambio de las molduras laterales sino la reparación. Que acudí al concesionario más cercano a mi domicilio, y únicamente a ese concesionario, siguiendo indicaciones de [REDACTED]. Que la rotura de la moldura se produjo estando el coche en circulación, sin intervención por mi parte. Que tuve que sujetar las molduras con pega y cinta, ya que no podía circular por la autovía ni la vía pública, por el peligro para todos. Que no ha existido manipulación, no hay arañazos ni evidencias en el vehículo de que haya habido forcejeo alguno. Que acudí al concesionario en el momento en que se produjo el desperfecto. Cuantificación económica total doscientos quince euros y sesenta y nueve céntimos euros 215,69 €.

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, con independencia de las posibles gestiones que pueda realizar en su caso el establecimiento reclamado con el Fabricante [REDACTED], en el momento de los hechos, el vehículo se encontraba dentro del plazo de garantía de este, y había pasado los mantenimientos en plazo y en sede de [REDACTED]. Además, no existen elementos objetivos o evidencias que permitan justificar la "manipulación" esgrimida por el reclamado sino una afirmación del reclamante negando dicho extremo e indicando que tuvo que sujetar las molduras "con pega y cinta, ya que no podía circular por la autovía ni la vía pública, por el peligro para todos". Por tanto, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante el importe de la factura, 215,69 euros.**



Comunidad de Madrid

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 13 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]