



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07844.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TALLERES DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según manifiesta el reclamante, el miércoles 10/05/2023 llevé el coche de mi propiedad [REDACTED] clase [REDACTED] para cambiar las ruedas traseras. En principio tenía intención de quedarme mientras realizaban el trabajo, cosa que me desaconsejaron cuando me avisaron que las ruedas ya habían llegado. Fuera por ello o porque tenía que acompañar a un recado a mi mujer, dejé el coche en el taller, no sin antes darme un resguardo de depósito sin mirar el mismo y vi que lo introducían en el extremo opuesto al de la oficina. Al cabo de unas dos horas me llamaron por teléfono para decirme que habían realizado el trabajo y podía ir a retirarlo, les dije que en ese momento habíamos terminado el recado y nos iríamos al taller. Cuando llegamos al taller vimos el coche reintroducido en el local con elevador más cercano a la oficina y del que solo podíamos observar las ruedas cambiadas y el lateral del conductor, miré las ruedas que coincidían con la marca y especificación de las encargadas y entré a la oficina para finiquitar las gestiones. Me hicieron esperar más de lo deseado y al finalizar las mismas me distrajeron con la referencia a un vecino que trabaja en el taller y está lesionado, abandoné la oficina para recoger el coche, me lo sacaron a la calle y procedimos a guardar las compras; en ningún momento se me ocurrió mirarlo con detenimiento ni me advirtieron de hacerlo. Camino a casa puse en el indicador del salpicadero la presión de las ruedas y observé la discrepancia de las mismas, inclusive las que me habían cambiado muy diferentes entre sí y me dije al llegar al garaje las voy a mirar a ver si hay algo raro. Estacioné el vehículo y me dirigí al lateral del acompañante y lo primero que aprecié fue unos rasguños en la puerta del acompañante del conductor, que cuando lo saqué del mismo para llevarlo al taller no estaban allí (lo reviso siempre que lo saco del garaje) y lo hice directamente sin parar en ningún sitio. Ya en casa llamé por teléfono al taller para decírselo y lo único que me dijeron es que ellos no habían sido, les dije que quería hablar con el dueño y me respondieron que no estaba. He llamado varias veces más para hablar con él y siempre hablo con la misma persona cada vez más impertinente (Me acusa de mentir) le digo de hablar por teléfono y que me llame. Ya cansado de esperar la llamada y dudando de que realmente le hayan contado el incidente les escribo un e-mail y me contesta el de siempre diciéndome que no me van a atender. Es por ello por lo que decido iniciar esta reclamación y dar parte a mi seguro. Solicita una compensación moral, que se haga cargo de la reparación del coche el seguro del taller o en su defecto el taller mismo.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que argumenta el reclamante nuestra falta de profesionalidad al no haberle incitado a revisar el coche de su propiedad. Hemos de manifestar que no es costumbre de este taller el perturbar a sus clientes con tan insólitas pretensiones y que ello no implica "falta de profesionalidad", la que si acreditamos por medio del trabajo bien realizado y en tiempo. Por otra parte, tampoco es costumbre de este taller revisar el aspecto exterior e interior de los vehículos que en él se depositan, esto es, si se observa en algún asiento quemaduras causadas al fumar, o hay algo roto o sucio en su interior, o se advierte la presencia de cualquier rasguño en la pintura de la carrocería, quizás pecamos de ingenuos en tal actitud, que basamos en la mutua confianza pero, lo contrario, además de laborioso, podría resultar ofensivo para el cliente, además de inútil, es posible que tras retirarlo, el vehículo sufra de manera inadvertida, un rasguño cuya comisión se pretenda imputar al propio taller.

La parte reclamante manifiesta que no van a atender mi solicitud. No reconocen su falta de profesionalidad al no mirar el coche a su entrega y no haberme incitado a que yo revisase el coche a su recepción. Solicita Dado que yo reconozco parte de culpabilidad por ser tan ingenuo y no revisar en su totalidad el coche ya en la calle y libre de obstáculos (por las prisas). Solicito que se pongan de acuerdo mi seguro ([REDACTED] todo riesgo) y la aseguradora del taller para reparar a medias el desperfecto originado por descuido o falta de profesionalidad del mismo. En segunda contestación, argumentan que las relaciones con el cliente se basan en la confianza mutua y a mí no me la conceden. Eso no es confianza mutua es otra cosa que no quiero calificar. Solicita Sigo teniendo las mismas pretensiones de la primera alegación. Se pongan de acuerdo las dos compañías aseguradoras y me reparen el rasguño producido.

La parte reclamada manifiesta que se ratifican íntegramente en las manifestaciones que hemos realizado en los anteriores escritos ya presentados, quedando como en otras ocasiones a disposición de ese Instituto para cualquier cuestión que pudiera considerar de interés.

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.

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, vistas las manifestaciones, fotografías y documentación adjuntada por las partes y no constando reclamación de los arañazos alegados por el reclamante al recoger el coche del taller sino cuando ya ha salido del garaje, no existe aportada prueba, al menos indiciaria, de cuando se realizaron los arañazos.

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



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 22 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: