



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08542.4/2023

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 la parte reclamante, con fecha 26/05/23 se acepta presupuesto de dicho taller para la reparación de un racor de la tubería de freno derecha delantera por importe de 1h mano de obra MO (51€) y 25€ aprox. en piezas (76€). Con fecha 31/05/23 se gira al ir a recoger el vehículo y sin previo aviso una factura de 5 veces más (520€) con 7h de mano de obra a lo cual me niego. Se me amenaza con no poder el coche del taller, y se me da la opción de desmontarlo y devolver el dinero. Tras acceder a pagar 420€ para poder sacar el vehículo, compruebo que la reparación presenta graves deficiencias que pueden poner en peligro los ocupantes: pérdida de pinza del manguito, tubo de frenos sin fijar, tubo de frenos sobre amortiguador, y tubo de frenos sobre tubo de escape, con el calor consiguiente, todo ello sin seguir el recorrido marcado por el fabricante Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Ante la absoluta falta de desconfianza generada, no sólo por una reparación negligente de un punto crítico como son los frenos, sino también por la abusiva facturación de 7h de mano de obra. Solicita el desmontaje y la devolución del importe, tal y como me ofreció el gerente en una primera instancia, y como alternativa al pago de los 420€ y los daños y perjuicios causados por la reparación negligente realizada.

La parte reclamada alega que el cliente hace alegaciones que no se corresponden con la verdad tal y como nosotros la vemos. 1) En efecto, dado que la factura excedió lo presupuestado, se le ofreció, antes de que pagara, o bien desmontar las piezas y dar el trabajo por no realizado o hacerle un sustancial descuento comercial. La oferta, como es normal, era puntual y no crónica. Una vez pagó tenía, lógicamente, derecho a un servicio en garantía, si correspondía. El cliente rechazó que corrigiéramos nuestra supuesta mala praxis. Se llevó el vehículo del taller amenazando con denunciarnos. 2) La disparidad en el coste entre la reparación original y la que finalmente se hizo se debe a un motivo elemental: el vehículo estaba en mucho peor estado de lo que originalmente se nos dijo y la reparación era por tanto más compleja. Los purgadores de las dos pinzas de freno delanteras estaban partidos. 3) La grapa que no se puso no venía con el vehículo; por eso hubo que recurrir a otras soluciones provisionales como utilizar.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que, en contestación a las alegaciones del reclamado, se concluye que el Taller reconoce haber aumentado la cuantía del presupuesto inicial sin tener la conformidad por escrita del cliente, lo cual supone la vulneración de los derechos de los consumidores y constituye igualmente una infracción punible de acuerdo al RD 1457 /1986, de 10 de enero. Igualmente, el Taller reconoce que no procedió a devolver al cliente las cantidades en exceso, tal y como se exigió, lo que constituye presuntamente una infracción nuevamente de la normativa. Igualmente, el taller reconoce en sus alegaciones su mala praxis en la reparación efectuada. Pese a todo, el reclamado no accede a ninguna de las distintas propuestas de resolución de buena fe planteadas. Dada la presunta vulneración de las distintas normativas y malas praxis demostradas, no resulta coherente dejar nuevamente el vehículo para su reparación. Solicita Sanción económica por la vulneración de los derechos de los consumidores al constituir igualmente una infracción punible de acuerdo al RD 1457/1986, de 10 de enero, por facturar un presupuesto sin tener la conformidad por escrita del cliente de su ampliación. Igualmente, sanción económica por no proceder a devolver al cliente las cantidades en exceso, tal y como se viene exigiendo. Ante las malas praxis probadas y reconocidas por el reclamado, se solicita la devolución del importe abonado (423,50 €) y así como el abono del desmontaje del tubo objeto de la reparación en otro taller de común acuerdo. Total 423,50 €.

La parte reclamante manifiesta que el taller reconoce haber aumentado la cuantía del presupuesto inicial (75€ y los 100€) y que se dio verbalmente, por ser una reparación de sustitución sencilla. No se tuvo la conformidad por escrita, ni verbal del cliente, del aumento desproporcionado y finalmente facturado, lo cual supone la vulneración de los derechos de los consumidores y constituye igualmente una infracción punible de acuerdo al Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero. Cabe recordar que el presupuesto ascendió desde los 75€ y los 100€ inicialmente hasta los 520€ que se pretendió facturar. 1.2. El Taller reconoce que no procedió a devolver al cliente las cantidades en exceso, tal y como se exigió por parte del cliente, sino que simplemente procedió a una deferencia comercial de escasa cuantía (80,31€ frente a los 423,50€ finalmente facturados y los 75€ -100€ presupuestados). Cabe señalar que dicha negativa a devolver al cliente las cantidades percibidas en exceso sobre el presupuesto inicialmente aceptado constituye una infracción de la normativa vigente. 1.3. El Taller reconoce que ofreció desmontar las piezas y dar el trabajo por no realizado. En realidad, no fue un ofrecimiento sino una amenaza, al denunciar las malas praxis demostradas. En ese sentido, y ante la desagradable situación que se estaba viviendo se procedió al abono para poder sacar el vehículo del taller y denunciar así los hechos. 1.4. El Taller reconoce que hubo mala praxis en la propia reparación pues se ofreció a corregirla. Igualmente afirma que no se puso un elemento, recurriendo a una solución "provisional", y que de no haber sido denunciado hubiese quedado como "permanente", tal y como se encuentra actualmente. Así mismo, reconoce que "el montaje no fue como el original". Además, reconoce no haber sustituido algunas "piezas de serie". Pese al reconocimiento reiterado de la mala praxis por parte del taller, esta queda perfectamente ilustrada en las fotografías adjuntas a la reclamación. 2. De la alegación 2. 2.1. El taller debió de solicitar la conformidad del cliente a las reparaciones no presupuestadas, independientemente del motivo, vulnerando así los derechos de los consumidores y siendo constitutivo igualmente una infracción punible de acuerdo al Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero. 2.2. Además, dado que la pieza a sustituir es perfectamente visible desde el exterior del vehículo y sin necesidad de desmontar ningún otro elemento, debió de haberse dado cuenta inicialmente del estado al que alude el reclamado. El hecho de no haberlo indicado al cliente, o ni tan siquiera haberlo previsto da indicios de la presunta posible falta de profesionalidad, temeridad o mala praxis del taller. 3. De la alegación 3. La grapa se encontraba en el vehículo y se entregó con ella. En cualquiera de los casos, el taller reconoce su mala praxis al sustituir un elemento por otro que no se ajusta a lo fijado por el fabricante, sin informar al cliente de ello, y de no ser por haber denunciados los hechos. El taller debió de informar al cliente y solicitar la pieza original para su montaje, obviando reparaciones incorrectas, lo que resalta nuevamente la presunta falta de profesionalidad, temeridad y mala praxis del taller. 4. De la alegación 3. La tubería se encuentra suelta y baila, sin estar fijada tal y como se encuentran el resto, y tal y como prevé el fabricante al disponer de unos



Comunidad de Madrid

anclajes para ello, y que fueron rotos durante la reparación sin ser sustituidos. Todo ello queda ilustrado en las fotografías adjuntas.

La parte reclamante añade que de las alegaciones presentadas por parte de [REDACTED], de fecha 24 de Julio de 2023, constatamos lo siguiente: 1) El reclamado no da contestación a las presuntas infracciones cometidas de acuerdo a la normativa vigente (Real Decreto 1457 /1986), vulnerando igualmente el derecho de los consumidores, al no facilitar un presupuesto por escrito y no tener la conformidad del cliente. Tampoco da contestación a la facturación desproporcionada de la reparación, quedando a mi juicio probado esto último pues proceden a última instancia a una deferencia comercial, al darse cuenta de la abultada desproporción. 2) El reclamado sigue sin dar contestación igualmente a los aspectos técnicos de su presunta mala praxis en la reparación efectuada, y que fueron descritos y acompañados de fotografías en la reclamación inicial. Por ejemplo, siguen sin aclararse porqué recurrieron a una solución "provisional", o porqué "el montaje no fue como el original" tal y como afirman en sus alegaciones, o incluso porque no han sustituido algunas "piezas de serie" tal y como el propio taller dice. En ese sentido, siguen sin pronunciarse del porqué la tubería objeto de la sustitución se encuentra suelta y baila, sin estar fijada tras romper sus anclajes durante la reparación y con otro recorrido peligroso previsto por el fabricante como tal. Cabe recordar que dicha tubería la pasa el taller pasan por encima del amortiguador y la dejan colgando sobre el tubo de escapes con la consiguiente posibilidad de recalentamiento. 3) El reclamado se permite el derecho en estas últimas alegaciones a verter comentarios humillantes pudiendo incluso estar vulnerando el derecho al honor de mi persona, al llamarme literalmente "mentiroso". 4) El reclamado, no sólo presuntamente infringe la normativa vigente y vulnera así mismo el derecho de los consumidores, incluso pudiendo estar vulnerando el derecho al honor de mi persona, sino que además adopta en su contestación un tono jocoso, haciendo comparaciones grotescas a [REDACTED] lo que demuestra una vez más, a mi juicio, la falta de profesionalidad, así como la poca seriedad hacia los clientes y consumidores, a lo que mi entender es un hecho grave. 5) El reclamado, una vez más no aporta alternativa alguna a la controversia planteada, pues únicamente se limita a querer nuevamente reparar el vehículo. Dada la confrontación existente, la animadversión hacia mi persona, la poca seriedad y profesionalidad reiteradamente demostrada e incluso reconocida por el taller, no es de sentido común poner nuevamente en sus manos dicho vehículo, pues existe una desconfianza justificada por mi parte. Cabe quizás poner como ejemplo para poder entender la situación, que no es de sentido común que a un maltratador se le entregue a su víctima para que la cure de sus propias heridas. En cualquiera de los casos, y con ánimo de contestar a las preguntas formuladas en las últimas alegaciones del reclamado, reitero que tuve que abonar la factura, pues recibí amenazas de no entregarme el vehículo, así mismo reitero que la grapa se encontraba en el vehículo y perdieron dicha grapa el propio taller, sin ser sustituida por otra, sino que realizan una reparación "provisional" tal y como alegan, sin advertirme de ello. Por todo lo expuesto. Solicita 1. El reclamado sea sancionado por vulnerar los derechos de los consumidores de acuerdo a la normativa y legislación vigente, pues no facilita un presupuesto por escrito y sin tener la conformidad del cliente realiza unas reparaciones no autorizadas que son facturadas. 2. El reclamado sea sancionado por vulnerar los derechos de los consumidores de acuerdo a la normativa y legislación vigente, al pretender facturar una cantidad abusiva para la reparación realizada. 3. El reclamado sea inspeccionado y sancionado si procede, por una presunta mala praxis en la reparación realizada, y se remitan los hechos al órgano supervisor competente en la materia. Dichas sanciones e inspecciones se solicitan con la única finalidad de que dichos talleres que operan al margen de la normativa y legislación vigente, cesen en dichas prácticas y con el único fin de proteger a futuros consumidores, que pueden verse desamparados ante hechos similares, en detrimento de esta empresa que se lucran y se benefician de estas malas praxis, y que deben de ser erradicadas de la sociedad. En lo que respecta mi persona Solicita: Ante las malas praxis probadas y reconocidas por el reclamado, la devolución del importe abonado (423,50 €) y así como el abono del desmontaje del tubo objeto de la reparación en otro taller de común acuerdo. En caso de aceptar mi petición me abstendría de proceder, como muestra de buena fe, de reclamar los daños y perjuicios ocasionados, así como de proceder a iniciar acciones legales



Comunidad de Madrid

por presuntamente vulnerar el derecho al honor de mi persona, al llamarme literalmente "mentiroso".

La parte reclamada en correo de fecha 21 de febrero de 2024 manifiesta que, dado que la factura excedió lo presupuestado, se le ofreció, antes de que pagara, o bien desmontar las piezas y dar el trabajo por no realizado o hacerle un sustancial descuento comercial. La oferta era puntual y no crónica. Una vez pagó tenía. Derecho a un servicio en garantía, si correspondía. El cliente rechazó que corrigiéramos nuestra supuesta mala praxis. Se llevó el vehículo del taller.

La disparidad en el coste entre la reparación original y la que finalmente se hizo se debe a un motivo elemental, el vehículo estaba en mucho peor estado de lo que originalmente se nos dijo y la reparación era por tanto más compleja. Los purgadores de las dos pinzas de freno delanteras estaban partidos. La grapa que no se puso no venía con el vehículo; por eso hubo que recurrir a otras soluciones provisionales como utilizar pasadores, de lo cual el cliente estaba informado. Si el montaje no fue como el original se debe a que faltaban algunas piezas de serie. Sustituirlas hubiera encarecido mucho más el trabajo. No hay ninguna tubería en contacto con el tubo de escape, como se alega. Tampoco hay ningún riesgo de accidente. La mejor prueba de ello es que el cliente se llevó el vehículo por sus propios medios; no llamó a la grúa, no fue al taller de al lado. Siguió circulando con el vehículo que supuestamente era un peligro público.

No parece razonable reclamar una reparación a un taller sin darle a este la oportunidad de subsanar supuesta mala praxis. Estamos a disposición del cliente para atender la garantía, si procede, como no podía ser de otra forma.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto no hay ninguna prueba pericial en el expediente, no habiendo aportando ninguna de las partes el correspondiente dictamen pericial o, al menos, informe detallado donde se acrediten la idoneidad o no de los trabajos efectuados por el taller.

Procediendo por todo 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



Comunidad de Madrid

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.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]