



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09305.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de junio 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: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, el coche que compraron en el concesionario ha dado muchos problemas desde el principio, lo han noticiado, el coche ha estado meses en el taller y se le ha cambiado varias piezas, tras recogerlo tuvieron que volver a dejarlo y ahora ni el concesionario ni el garantista se hacen cargo de la reparación aludiendo a desgaste de un coche que no tiene año y meses de uso. El coche está en garantía, se compró el 17/12/2021. Solicita se repare completamente el coche sin coste alguno en base a la garantía y a la imposibilidad de que se haya desgastado en un año.

La parte reclamada alega que durante el primer año de garantía contractual no presenta ninguna anomalía. Que el vehículo entra a nuestras instalaciones por primera vez tras la compra con fecha 02 de marzo del 2023, es decir en el segundo año de garantía comercial con la compañía [REDACTED]. El cliente alega un ruido a la circular y es reparado y probado con ellos, se comprueba que el ruido había desaparecido. Finalmente se entrega al cliente con fecha 24 de marzo de 2023 sin ningún coste para el cliente. Recalcamos que durante toda la reparación el cliente tuvo un vehículo de sustitución como atención comercial. Que el vehículo entra nuevamente en fecha 12 de mayo de 2023, el cliente nos indica que tiene un nuevo ruido al bachear, procedemos a su diagnóstico (amortiguadores, copeas y topes) y comunicamos a la compañía [REDACTED] el mismo, la respuesta que nos da la compañía es que al ser piezas de desgaste no están cubiertos por la garantía comercial. En todo momento tuvo vehículo de sustitución sin coste alguno. Que le facilitamos al cliente el presupuesto de la reparación descrita, en el cual se realiza una aportación del 50% a modo de atención comercial por parte de [REDACTED]. Se concluye que [REDACTED] ha tenido en todo momento la disposición para facilitar la reparación del vehículo.

La parte reclamante manifiesta que en respuesta a las alegaciones formuladas por el concesionario [REDACTED] a nuestra reclamación del coche [REDACTED] estando en garantía [REDACTED], expongo: - En la hoja adjunta "Hoja de entrada y salida de vehículo del taller" se puede ver que desde el año 2021 el coche ha entrado varias veces en taller. El concesionario alega que la primera vez que entra el vehículo en su taller es el día 2/03/2023, cosa que no es verdad tal como atestigua la "Hoja de entrada y salida de vehículo del taller" que obtuvimos del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

taller donde se ven las entradas y salidas del vehículo. El taller no se ha hecho cargo del asunto en el primer año de garantía para evitar esta situación, siempre esquivo el asunto ("hay que engrasarlo", "el coche pesa"). El descuento que alegan del 50% no es real, nunca tuvimos acceso al importe original de la reparación y solo al coste final. - Solución: Rogamos nos abonen los importes pagados por la reparación derivados de este problema de origen y no de desgaste. La parte reclamante solicita la devolución de los importes abonados por un problema del vehículo en garantía y que el taller no quiso aceptar alegando "gastos por uso" de un coche que obviamente tenía vicios ocultos en origen y fueron ocultados por el taller - la devolución del importe abonado que asciende a 388,74€ (trescientos ochenta y ocho euros con setenta y cuatro céntimos de euro).

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.

Teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se **ACUERDA SUSPENDER** la vista, y la emisión del correspondiente Laudo, para **REQUERIR** a la empresa reclamada para que aporte Informe de la Compañía [REDACTED] donde refleje que la reparación no está contemplada en las Condiciones de la garantía, **REQUERIR** a la parte Reclamante para que aporte Albaranes de entrada y salida del vehículo desde la fecha de la compra del coche, y **PRORROGAR** el plazo para dictar Laudo, a fin de permitir a las partes respondan al presente y poder resolver, en consecuencia, este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

La parte reclamante reclamada no aporta el informe requerido, no contestando al requerimiento. La parte reclamante contesta al requerimiento aportando documento consistente en el histórico del vehículo matriculo [REDACTED]

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, habiéndose procedido a requerir a la empresa reclamada Informe de la Compañía [REDACTED] donde se refleje que la reparación no está contemplada en las Condiciones de la garantía, sin haber sido aportado, por lo que no hay acreditación a la manifestación vertida por la reclamada de tratarse de un desgaste no cubierto por la garantía, y encontrando la avería dentro del plazo de garantía, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante el importe de la factura de fecha 16/06/2023 por el importe efectivamente abonado por la reclamante.**

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.



Comunidad de Madrid

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.

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, 06 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: