



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01280.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública, arbitro acreditada por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Este Colegio arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 18/01/2025:

"El vehículo entra al taller con la puerta delantera derecha golpeada (la puerta del copiloto) . Tras la manipulación y sustitución de dicha puerta, se observan varios fallos en la misma. La puerta tiene holgura y entra aire y agua y además no cierra. Se vuelve a llevar por segunda vez el vehículo al taller el 06-11-2024 y el 20-11-2024 cuando vamos a recogerle, nos dicen que han corregido los dos primeros desperfectos, pero el del cierre no. La puerta continúa sin cerrar y así queda registrado en la centralita del vehículo . Este fallo impide el cierre de las demás puertas, dejando el vehículo abierto en plena calle. El taller nos dice que ha cambiado la cerradura y que no va a hacer nada más. Consultamos el caso a otros dos talleres y nos dicen que no han puesto la cerradura correcta (que posiblemente hayan puesto una compatible, pero no la que deben poner para que el problema se arregle). Ponemos hoja de reclamación el día 08/01/2025 , pero el taller no da respuesta". Solicitud: "Solicitamos que [REDACTED] cumplan con su obligación y pongan la cerradura adecuada, para que así la puerta del copiloto quede cerrada y ésta permita que el cierre centralizado del vehículo funcione correctamente (que el vehículo no esté abierto en plena calle)".

De la documentación aportada por el reclamante, cabe destacar:

- Factura de reparación emitida por [REDACTED], de fecha 11.10.2024, del vehículo del reclamante, parte delantera y lateral derecho:

- | | |
|--|-------|
| o Mano de obra reparaciones / sustituciones: | 550 € |
| o Mano de obra pintura: | 200 € |
| o Puerta del dch.: | 300 € |
| o Aleta del dch.: | 120 € |
| o Guía del paragolpes del.: | 20 € |



Comunidad de Madrid

o	Bisagras:	30 €
o	Elevallunas del dch.:	40 €
o	Plástico interior puerta:	20 €
o	Moldura cromada puerta:	30 €
o	Absorbedor aleta:	20 €
o	Material de pintura:	170 €
Total:		1.815 €

- Orden de reparación / Resguardo de depósito emitido por [REDACTED], de fecha 06.11.2024, del vehículo del reclamante: avería taller chapa "entra aire y agua en la puerta, volante no est.recto, la llave no cierra, asiento copiloto no corre". Aparece en el apartado "firma del cliente" manuscrito "no conforme".

- Escrito de [REDACTED] en respuesta a la reclamación de la reparación del vehículo del reclamante: "este vehículo entra en nuestras instalaciones a consecuencia de un accidente estando cargado en una grúa, debido a que presentaba una avería en el embrague. A consecuencia de la avería y tras la reparación de este, no se pudo hacer prueba en carretera. En respuesta a la reclamación de la reparación de su vehículo, informamos de las subsanaciones de dichas averías.

- o Entrada de agua y aire por puerta delantera derecha. Procedemos a cuadrar la puerta, debido a que una zona quedaba más abierta.
- o El coche no cierra con la llave. Tras revisar la instalación de las cerraduras, comprobamos que no han sufrido ningún daño y la cerradura de la puerta delantera derecha (que es la del golpe) no ha sufrido daños. Se diagnostica que tiene un fallo en la centralita del cierre centralizado.
- o Asiento delantero derecho no desliza bien. Procedemos a revisarlo por tener un detalle comercial, ya que no tiene nada que ver con el accidente. Engrasamos guías de asiento.
- o Volante torcido. Realizamos paralelo antes de que este vehículo salga de nuestras instalaciones a otro taller para reparar la avería de embrague. Dicho paralelo entra en sus correspondientes márgenes. Después de que le realicen el cambio de embrague en otro taller, tanto el cliente como dicho profesional, tienen que saber que después de tal reparación, al desmontar elementos de dirección y suspensión, hay que realizarle otro paralelo. Por este motivo, no procedemos a realizar un segundo paralelo.
Informamos de dichas reclamaciones a su compañía de seguros y al perito correspondiente de zona."

Aparece "no conforme" escrito a mano.

- Hoja de reclamaciones de fecha 08.01.2025 presentada en el establecimiento de la empresa reclamada en el que el reclamante manifiesta que "la puerta delantera derecha reparada por el taller continúa sin cerrar correctamente pese a que se ha cambiado la cerradura quedando dicho fallo registrado en la centralita del vehículo. Este fallo impide que el cierre centralizado funcione correctamente dejando el vehículo abierto. Exceso presupuestado por el arreglo ya que se ha pagado 1.815 € cuando el perito de la compañía aseguradora la tasó en 970,47 €". Constan alegaciones del taller en el siguiente sentido: "En dicha reparación, la puerta no se repara, la puerta se sustituye montando los componentes válidos de la puerta antigua. El golpe causado en este accidente no afecta a la zona de la cerradura que la clienta reclama. Toda la reparación de este vehículo se hace seguimiento por parte de la compañía de seguros y la explicación de estas corresponde a la compañía que nuestro taller reparador. A través de uno de nuestros técnicos se realizan las pruebas correspondientes para indicar al cliente el problema que tiene su vehículo.

El presupuesto de reparación se adjunta por correo electrónico antes (...) Las tasaciones por parte de la compañía no son válidas debido a que están realizadas sin desmontar el vehículo. A esto se le suma que los acuerdos comerciales no son iguales para compañías aseguradoras que para particulares".



Comunidad de Madrid

- Correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 14.11.2024, en el que solicita información sobre la reparación de su coche, "quisiera saber cómo va mi coche, si ya habéis arreglado alguno de los 4 fallos que observé después de la reparación". La empresa le contesta que "estamos esperando que nos llegue la cerradura, que nos la traerán mañana. Seguramente el lunes te llamemos para que os paséis a recoger el coche".
- Foto del lateral derecho de un vehículo rojo, donde se observa un golpe en el lateral derecho, concretamente, aleta y puerta derecha.

La empresa reclamada presenta escrito de 12/03/2025 manifestando que no atienden la reclamación puesto que la pieza reclamada no ha sido reparada por ellos, así como que se puede reparar pero aceptando el cargo por la reparación.

Aporta un informe técnico de actuación, de fecha 10.01.2025, del que se puede extraer que:

- Se repara el vehículo propiedad del reclamante, Peugeot 406 con placas de matrícula [REDACTED], debido a un siniestro sufrido.
- Se aportan las fotografías tomadas el día del siniestro:
- "Con fecha 20 de junio de 2024, entra en nuestras instalaciones el vehículo motivo de esta reclamación, con un impacto en el lateral derecho, afectando a la puerta delantera derecha, aleta delantera derecha y paragolpes delantero (aportamos orden de entrada). El vehículo permanece en nuestras instalaciones durante varios meses, donde se tiene comunicación con el Sr. [REDACTED] para el proceso de reparación, dado que el vehículo se encuentra asegurado a terceros y es perjudicado del siniestro. Tras múltiples conversaciones y paciencia, con fecha 15 de noviembre de 2024, el vehículo es peritado por su compañía Helvetia (aportamos peritación). Una vez el vehículo es peritado, se informa al Sr. [REDACTED] que la peritación es sin compromiso de pago, es decir, la compañía no se compromete al pago de la reparación. Se informa al perito de la queja del Sr. [REDACTED], sobre el tema de la cerradura de la puerta, indicando este que no cubre dicha pieza puesto que no ha sufrido ningún impacto durante el siniestro y no considera que el daño sea de ese siniestro. Se informa al Sr. [REDACTED] de la decisión de su compañía, informándole que el vehículo en nuestro taller entró sin funcionar dicha cerradura, y que si desea ponerla deberá asumir el coste de esta. Tras revisar la misma, le informamos que la cerradura aparentemente no tiene nada, siendo el problema de la centralita del cierre centralizado. El Sr. [REDACTED] retira el vehículo de nuestras instalaciones, volviendo días mas tarde para repasar algunos detalles, entre ellos, daños que no tenían nada que ver con el siniestro como el asiento del copiloto, volante torcido o el tema de cerradura. Por atención comercial se le realizan todas las reparaciones excepto la cerradura, que ni su compañía ni el Sr. [REDACTED] han abonado."
- La empresa reclamada manifiesta que la cerradura no tiene ningún impacto, por lo que suponen que estaba defectuosa antes de la reparación.
- "El jefe taller, en su declaración expone, que el vehículo fue reparado según peritación de compañía Helvetia, nadie se ha hecho cargo de la cerradura reclamada, con lo cual, no podemos revisarla si nadie responde ante dicho coste. Ante tal situación, nuestra empresa no se niega a poner más piezas, pero alguien debe hacerse cargo de ellas, ni en la peritación, ni en la factura se refleja la sustitución de la cerradura, con lo cual dicha pieza no puede ser reclamada ni exigir que se le reponga de forma gratuita. Hemos demostrado en el presente informe que la pieza reclamada no esta presente en la peritación ni en la factura, con lo cual la misma no puede ser reclamada. Tal y como hemos expresado, en el informe, la cerradura no abría ni cerraba cuando el vehículo entró en nuestras instalaciones, lo que hace suponer que la misma estaba defectuosa antes de nuestra intervención. La solución que podemos aportar al caso es que el Sr. [REDACTED] pida presupuesto de reparación o sustitución de estay si lo acepta, gustosamente procederemos a reemplazarla".
- Se aporta orden de reparación emitido por [REDACTED], denominación "Helvetia. Parte delantera y lateral dch." Fecha de alta 20.06.2024. Estado abierta.
- Se aporta informe-valoración emitido por la aseguradora Helvetia, de fecha 15.11.2024. Piezas sustituidas: aleta dl.d., puerta dl.d., bisag.sup.puer.dl.d., bisag.inf.puer.dl.d., elevalunas



Comunidad de Madrid

dl.d., moldura puerta dl.d., absorbedor aleta, guía de paragolpes, plástico inter., total piezas 580 €. M.O. chapa/mecánica 10 UT = 1 hora, precio = 50 €. Desglose mano de obra: aleta del d. desmontar, incl. Des-montar revés, pase rueda dl.d. y piloto lat. d., importe 35 €.

La parte reclamante presenta escrito de 15/07/2025 en el que manifiesta que:

“Tras leer las alegaciones de la parte denunciada, sigo en desacuerdo con su versión. La cerradura, al igual que la puerta ha sido sustituida y adjunto como prueba de ello el pantallazo de un email con fecha del 14 de noviembre del 2024, dónde se desmiente claramente la versión dada por el taller. Esto no sólo demuestra su gran mentira, sino que incurren en algo más grave y es ocultar en los informes lo que se repara, para que luego el cliente no pueda reclamar nada y no tenga pruebas de ello. Adjunto además, un vídeo dónde se observa el fallo del cierre de la puerta reparada por el taller”.

El reclamante solicita “que [REDACTED] pongan la cerradura correcta que requiere mi vehículo o sino me lo llevo a otro taller y que me abonen la reparación”.

Aporta el correo electrónico de 06.11.2024 donde la empresa le informaba que estaban esperando que les llegara la cerradura. Aporta un video donde se observa que no cierra el vehículo.

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

El reclamante presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 19/10/2025 en el que manifiesta que “porque considero que la foto adjunta de la cerradura es una prueba irrefutable de que el taller la ha reemplazado por una de desguace puesto que está marcada y pintada de amarillo. No es la cerradura original del vehículo”.

Aporta la factura de reparación del taller Fermoauto de 11.10.2024 por importe de 1.815 €, foto del interior de la cerradura con unas marcas amarillas y video reproduciendo la avería del cierre centralizado.

El reclamante presenta nuevo escrito de 24/10/2025 en el que aporta foto de la cerradura de la puerta del conductor, manifestando que es la original y que no viene marcada ni pintada, al contrario que la cerradura del copiloto, que es de desguace y que ha sido el taller el que la ha cambiado.

La empresa reclamada presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 10/11/2025 en el que manifiesta que:

“1. Entrada del vehículo y naturaleza de la reparación El vehículo del Sr. [REDACTED] ingreso en nuestras instalaciones con daños en la parte frontal y lateral derecho, consecuencia de un siniestro. El vehículo cuenta con seguro a terceros, siendo el Sr. [REDACTED] la parte perjudicada. La compañía de seguros realizo una peritación sin compromiso y el vehículo permaneció en nuestras instalaciones durante aproximadamente tres meses, a la espera de la aceptación de la reparación por parte de la asegurada. Finalmente, fue el propio Sr. [REDACTED] quien decidió autorizar la reparación y gestionar la reclamación a su compañía por su cuenta.

2. Proceso de reparación e información al cliente Durante todo el proceso de reparación, el Sr. [REDACTED] fue informado puntualmente de la evolución de los trabajos y de las dificultades existentes para la obtención de recambios originales, dado que su vehículo es antiguo y algunas piezas ya no se encuentran disponibles en tiendas oficiales. Se le comunico que seria necesario recurrir a piezas paralelas o procedentes de desguace, opción que el Sr. [REDACTED] acepto



Comunidad de Madrid

expresamente y con plena conformidad.

3. Incidencia en la puerta delantera derecha Una vez finalizada la reparación, se detectó que la puerta delantera derecha no respondía correctamente al cierre centralizado. Con el objetivo de solucionar la incidencia, se desmontó la cerradura y se sustituyó hasta en dos ocasiones por otras distintas, sin conseguir corregir el fallo. Se informó de inmediato al Sr. [REDACTED], quien manifestó que necesitaba el vehículo con urgencia. Asimismo, se comunicó al perito la situación, indicando la posibilidad de que el origen del fallo se encontrará en la centralita electrónica. El perito determinó que dicha avería no guardaba relación con el siniestro y, por tanto, no la incluyó en la peritación. Esta circunstancia fue debidamente puesta en conocimiento del Sr. [REDACTED], quien, a partir de ese momento, comenzó a expresar su disconformidad con el servicio prestado.

4. Transparencia y actuación profesional En todo momento, esta empresa ha actuado con total transparencia, buena fe y voluntad de servicio, manteniendo informado al cliente y sin cobrar importe alguno por las cerraduras sustituidas, que se montaron por cortesía con el único fin de intentar resolver el fallo detectado. Consideramos, por tanto, que las manifestaciones del Sr. [REDACTED] en su reclamación —dando a entender que se le ocultó el uso de piezas de desguace— no se ajustan a la realidad y dañan injustamente la imagen y reputación de nuestra empresa”.

5. Duplicidad de reclamaciones Tenemos constancia de que el Sr. [REDACTED] mantiene un procedimiento judicial abierto contra su compañía aseguradora por los mismos hechos objeto de esta reclamación. Entendemos por ello podría implicar una duplicidad de reclamaciones y, en consecuencia, un enriquecimiento injusto por su parte, extremo que ponemos en conocimiento de la autoridad competente. Consideramos que la reclamación económica que mantiene el Sr. [REDACTED] hacia nuestra empresa por el total de la reparación, está fuera de lugar.

6. Propuesta de solución A pesar de todo lo anterior, y con el fin de mantener una buena relación con el cliente y preservar la imagen de profesionalidad que siempre nos ha caracterizado, esta empresa reitera su disposición a revisar nuevamente el vehículo. Invitamos al Sr. [REDACTED] a traer el vehículo a nuestras instalaciones para intentar darle una solución técnica definitiva al problema que plantea, sin perjuicio de las reclamaciones que tenga en curso frente a su aseguradora”.

El reclamante presenta escrito de 12/11/2025 en el que manifiesta que “lo que se está reclamando a través de consumo, es una reparación defectuosa por parte del taller (son dos cosas distintas). Una cosa es reclamar los daños a la parte causante del accidente y otra muy distinta reclamar al taller lo que no ha reparado bien. [REDACTED] está incumpliendo con su responsabilidad contractual. Tanto la puerta como la cerradura derecha han sido reemplazadas por ellos y simplemente se les reclama el cierre de dicha puerta, ya que esta impide el cierre de las demás, al quedar en la centralita registrado dicho fallo. Así pues, no se ha demandado por duplicado como quiere hacer creer dicho taller. Son reclamaciones de hechos distintos, tal y como el abogado nos informó”.

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** las pretensiones del reclamante teniendo la empresa reclamada que proceder a la intervención técnica oportuna que suponga la subsanación del problema, teniendo que poner en conformidad la puerta en su conjunto para el funcionamiento ordinario para el que está concebida.

El establecimiento reclamado no acredita que, antes del siniestro, no funcionara el cierre centralizado ni la cerradura, tal y como manifiesta en sus alegaciones.

En caso de no poder solucionar la incidencia el taller reclamado, el reclamante podrá acudir a otro taller reparador y, una vez solucionada, pasarle el cargo a la empresa reclamada.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA con el voto en contra de la vocal empresarial.**

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]