



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01341.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 15 de julio de 2025 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 DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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:

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 por escrito.

El reclamante refiere realizar la limpieza del vehículo matrícula 4108 F5 y a este establecimiento, contratando el servicio de lavado automático mediante máquina con rodillos-cepillos prog 3 ticket el día 23/12/2024 a las 15:41 y manifiesta que despues de ello observa numerosos desperfectos de rallajos en el capo del vehículo

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " subsanación de los desperfectos ocasionados".

En su escrito de 07 de marzo de 2025 refiere:" En relación con el expediente 21-ARBC-01341.8/2025, Yo, [REDACTED], deseo se dé continuidad a la tramitación del citado expediente, por no haberse resuelto la controversia. De acuerdo con la notificación: Datos del Registro de Salida de la notificación Referencia: 21/026189.7/25 Traslado y Requerimiento al Reclamante Fecha: 24/02/2025 13:41 Consejería Economía, Hacienda y Empleo Reg.Aux.C. Economía, Hacienda y Empleo (RP) Y N.º Doc.: 21/026189.7/25, se aportan la siguiente documentación:

Y N.º Doc.: 21/026189.7/25, se aportan la siguiente documentación:

- VALORACIÓN COMPLETA DE DAÑOS Y PERJUICIOS.

Se realiza la valoración completa de los daños y perjuicios relacionados en la siguiente tabla. Se adjunta copia del presupuesto taller reparación

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

(ANEXO I).

• ACREDITACIÓN CONTRACTUAL CON LA EMPRESA RECLAMADA

([REDACTED]). Entendiéndose como tal el Ticket expendido por dicha empresa (ya aportado previamente).

N.º DESCRIPCIÓN UD CANTIDAD PRECIO TOTAL

1 Presupuesto Pintura daños ud 1 1.210,11 € 1.210,11 €

2 IVA presupuesto pintura daños ud 21% 1.210,11 € 254,12 €

3 Coche alquiler + seguro (recogida y entrega) categoría similar días 8 73,73 € 589,84 €

4 Lucro cesante por rendimientos de trabajo no realizados

5 23/12/2024. Día del incidente h 3 196,78 € 590,34 €

6 07/12/2025. Pedir presupuesto h 1,5 277,96 € 416,94 €

7 Entrega y recogida coche personal h 2,5 277,96 € 694,90 €

8 Recogida y devolución coche alquiler h 3 277,96 € 833,88 €

TOTAL 4.590,13 € • DOCUMENTACIÓN QUE SE ESTIMA OPORTUNA PARA PROBAR SU PRETENSIÓN, QUE NO CONSTA EN EL EXPEDIENTE. Se adjunta grabación de vídeo de

conversación entre los dos trabajadores del establecimiento y la tercera cliente (ANEXO II) con la siguiente transcripción escrita: - “Fallo técnico” – dice el trabajador 1 (hombre) a la cliente interesada en lavar su coche. Siendo esta la parte final de la conversación en la que explican a la cliente que la máquina no funciona bien y que no pueden prestarle el servicio por un fallo técnico.

- “Pues déjalo” – responde la cliente interesada ante sus indicaciones de que la máquina tenía un fallo técnico y no le podían dar el servicio. - “Vale”- responde el trabajador 1 (hombre) a la cliente.

- “Vale” – dice la trabajadora 2 (mujer), puesto que ambos le estaban explicando la situación a la cliente. - “Gracias”- responde la cliente al marcharse. De los datos ya aportados al expediente,

más los datos aportados en el presente documento, ruego se tengan en cuenta las siguientes alegaciones: - Se puede reflejar que la hábil alegación del reclamado es totalmente errónea y, si es de su interés, se puede contrastar fácilmente. - Respecto a la devolución del importe de los lavados, también es erróneo afirmar que estos no se realizaran. Si se realizó el primero de ellos y después de reclamar su mal funcionamiento se hizo la devolución del importe. El cliente posterior que ve este mal funcionamiento también reclamó la devolución. En este transcurso de tiempo yo

no me encontraba en el lavado, fue después al entrar y esperando la hoja de reclamaciones que vi y me explicaron esta situación. Si la máquina funcionase correctamente, no tiene sentido haber realizado la devolución de un servicio ya pagado. - Como ya argumenté en mi hoja de reclamaciones, si surgiese cualquier duda, todo esto se puede observar mediante un visionado rápido las cámaras que dispone este establecimiento. - En informe de la empresa de

mantenimiento, se analiza desde una selección inteligente de 2 de las 9 imágenes aportadas, no siendo estas las más representativas del incidente que se pretende analizar y no indica que la máquina funcionase correctamente el día reclamado, sólo indican que “no tienen constancia”. - Estos acontecimientos como ya indiqué el día del incidente, me producen un profundo disgusto,

puesto que, me provocaron grandes perjuicios en el desarrollo de mi vida cotidiana y mi trabajo”.

En su escrito de 09 de junio de 2025 refiere: “Que, de esta parte, se ha intentado llegar a acuerdo, denegándonos el acceso a comunicarnos con el representante de la empresa, el mismo día de los hechos, como en tres ocasiones más. Que se acreditan suficientemente, los daños causados en el mismo momento de ocurrencia, mediante fotos tomadas en el momento y el propio establecimiento (puede leerse “Cepsa”). Así como los justificantes de los servicios cancelados de 2 clientes más y el vídeo del tercer cliente que entra posteriormente, donde se le indica que la máquina funciona mal. (VER FOTO ADJUNTA). Que el reclamado señala como defensa, la contratación de un informe posterior a los hechos, alegando que meses antes se hicieron acciones, las cuales no corroboran que en el momento de los hechos la máquina funcionara correctamente, adjuntando fotos recortadas y manipuladas del hecho en cuestión. Así mismo señalar, que se recibió junto a la última notificación, escrito de alegaciones del reclamado de otro expediente, en el cual se observa cómo la empresa se defiende de forma sistemática, señalando que “no han recibido ninguna otra queja ni en días

Comunidad de Madrid

previos ni posteriores”. Afirmación que no acredita, en este caso, de ninguna manera, que tales hechos no sucedieron como si lo demuestran todas las pruebas presentadas por nuestra parte. Esta parte se ratifica en toda la documentación presentada en el expediente

En su escrito de 17 de junio de 2025 refiere:”1. Intentos de acuerdo: Nos ratificamos en que no hemos vuelto a recibir ninguna visita o contacto por parte de la reclamante con el fin de llegar a un acuerdo, más allá de los cauces formales de este expediente. 2. Informe de funcionamiento: Negamos rotundamente haber contratado ningún informe posterior a los hechos para justificar el estado de la máquina. La prueba documental que hemos aportado, y a la que nos ratificamos, se deriva de nuestro contrato de mantenimiento habitual con una empresa especializada que certifica el correcto funcionamiento del túnel de lavado de manera continua, no como un informe puntual solicitado tras el incidente. 3. Confusión de expedientes: Con respecto a las afirmaciones sobre nuestra defensa sistemática en otros expedientes, esta parte desea aclarar que, en relación con el expediente 21-ARBC-01341.8/2025, solo hemos contestado a este, proporcionando la información ya conocida. Desconocemos si el servicio de Consumo ha podido confundir este expediente con cualquier otro, generando una percepción errónea sobre la naturaleza de nuestra defensa. 4. Titularidad de la estación de servicio: Asimismo, deseamos aclarar que la empresa titular de la estación de servicio donde se encuentra la máquina es ED OIL S.L., y no [REDACTED] como se nos reclama. En virtud de lo expuesto, esta parte se ratifica en todas y cada una de las alegaciones y pruebas aportadas hasta el momento en el expediente 21-ARBC-01341.8/2025, solicitando que se tenga por reiterado nuestro posicionamiento”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 20 de febrero de 2025 refiere.” Referente a la incidencia que nos comentan del día 23/12/2024 en el Puente de lavado Modelo 4PE3500092y N.º Serie 240205-MNM01679685, comentarles: - Recibimos las siguientes fotografías sobre el incidente en el que un cliente de la instalación reclama daños en su vehículo. - Al puente de lavado se le realizó la revisión de Mantenimiento Preventivo el día 16/09/2024 sin que el técnico que la realiza indique anomalías en su funcionamiento. - Los días 27/11/2024 y 26/01/2025 se realizan intervenciones en el puente de lavado sin que el técnico observe anomalías en el funcionamiento que afecten al proceso normal de lavado - No tenemos constancia de incidentes similares en fechas anteriores o posteriores al 23/12/2024 - La máquina tiene sistemas de seguridad para evitar roturas”.

En su escrito de 26 de marzo de 2024: “Deseamos manifestar que el gasóleo que suministramos cumple con los más estrictos estándares de calidad establecidos por la normativa vigente. Además, aportamos los albaranes de compra correspondientes a los días anteriores al suministro, que demuestran que el gasóleo cargado proviene directamente de EXOLUM. Queremos también destacar que no hemos recibido ninguna otra queja por parte de nuestros clientes relacionada con el uso de nuestro gasóleo ni en los días previos ni posteriores a la entrega. Asimismo, es importante señalar que la reclamación que nos han trasladado ha sido presentada transcurrido un mes desde la fecha de suministro. Consideramos que este lapso de tiempo hace necesario analizar otras posibles causas que pudieran haber generado el fallo en el sistema de calefacción. Como ustedes saben, factores como el estado de mantenimiento de la instalación o elementos externos pueden influir en el desempeño de los equipos”.

En su escrito de 28 de mayo de 2025 refiere:” Perfecto funcionamiento del túnel de lavado tanto antes como después del servicio prestado a la reclamante. 2.- La parte reclamante no acredita de forma alguna que los daños que tiene su vehículo hayan sido causados por el túnel de lavado. Tal afirmación no se encuentra acreditada en forma alguna y no existe indicio alguno de que se produjera tal circunstancia. Al contrario, existen indicios o pruebas concluyentes en sentido contrario, en tanto que, por una parte, antes y después del servicio el túnel de lavado funcionó con toda normalidad y por otra, está perfectamente acreditado el mantenimiento de dicho túnel de



Comunidad de Madrid

lavado. En tales circunstancias, y a falta de otras pruebas que no sean la mera afirmación de la reclamante, no puede tenerse por acreditado que los daños del vehículo que son objeto de reclamación fueran causados en el túnel de lavado”.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado por la mercantil que los servicios que se presta con el túnel de lavado no han causado en el vehículo los daños que manifiesta y documenta la reclamante, no habiendo informe técnico detallado de la parte reclamada que así lo certifique.

A mayor abundamiento, la reclamante solicita y rellena “in situ” hoja de reclamación en el momento y día de ocurrir los hechos.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe abonar el importe del presupuesto de reparación para los daños de pintura que ascienden a 1.210,11 €, más su IVA correspondiente.

Así mismo, se DESESTIMAN el resto de los conceptos solicitados por la reclamante, al no quedar acreditados ni documentados los mismos.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 15 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]