



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01687.4/2025

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 reclamante refiere que a finales del mes de octubre de 2024 acude al taller [REDACTED] ya que su vehículo tiene una vibración en la parte del motor, el vehículo funciona perfectamente, pero tiene esa vibración. Revisa el vehículo ese mismo momento y cambia un soporte del motor y también arreglar una fuga de aceite que tiene por un retén del cigüeñal. En ese mismo momento le dice que le pasara presupuesto de la reparación y que esta no se ira a más de una semana, por lo que quedamos en que una vez me mande el presupuesto le doy el ok. A los pocos días le manda presupuesto y acuerdo con el que se ponga a repararlo. Aquella semana que dijo que tardaría en reparar algo bastante sencillo según él, se convierte en cerca de tres semanas por un contratiempo con un proveedor suyo. Se ve obligado a contactar con él en varias ocasiones ya que no le da ninguna noticia del vehículo y en un principio de manera amistosa soportamos la tardanza en la entrega de mi vehículo El sábado 9 de noviembre le manda un audio por wasap en el que le dice que de repente ha surgido un problema en la centralita del motor, cuando su coche nunca ha tenido ningún problema de centralita, y que palabras textuales " no se puede hacer nada y que es complicado". El 15 de noviembre recibo noticas de él, pero porque vuelvo a llamarle para que me explique que está ocurriendo, tengo wasap por escrito en el que dice que la centralita no se la repara nadie y que sigue agotando opciones. El miércoles 20 de noviembre tras decirnos que nos diría algo vuelvo a mandarle un wasap y el día 21 de noviembre recibo un audio en el que me vuelve a decir que sigue la avería en la centralita y que está muy complicado. A todo esto, le digo que mi coche entro funcionando perfectamente y que ahora es un coche que de repente salen averías sin más. Después de advertirle con sacar el coche del taller a los pocos días recibo un wasap y me dice que el coche ya está funcionando perfectamente, que en breve me dice cuando ir a por él. Pero cual es la sorpresa que después de decirme que todo está perfecto, me vuelve a llamar a los pocos días y me dice que el vehículo tiene una pérdida de potencia y que no sabe de donde es... A lo que ya me presento en su taller a los pocos días y le pide por favor que le deje un par de días para ver que ocurre y que no me cobrara absolutamente nada de mano de obra ni tiempo invertido en ver que le ocurre de nuevo, a no ser que si hubiera que cambiar algún componente que me lo diría antes. A los pocos días recibo otro presupuesto más en el que me detalla una mano de obra por revisar esa supuesta perdida de potencia que viene del catalizador, a lo que el mismo se comprometió a no cobrar nada (tengo testigos) por

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

todo el tiempo que había pasado sin tener coche y porque no quería que lo llevara a otro taller. Me paso un presupuesto nuevo por algo que dijo que no me iba a cobrar y se lleva el coche del taller con piezas desmontadas y se repara en otro sitio. He llevado mi vehículo a otro taller y según me dicen no aprecian ninguna avería en la centralita del vehículo ni cables cambiados para repararla como [REDACTED] me dijo en su momento por lo que me temo que la avería de la centralita nunca existió, el coche a día de hoy funciona y no hay ninguna pérdida de potencia y ningún fallo en la centralita,

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "No acepto pagar el segundo presupuesto que me hizo ya que se comprometió a averiguar esta supuesta nueva avería sin cobrarme nada a no ser que tuviera que cambiar alguna pieza bajo mi autorización".

En su escrito de 28 de abril de 2025 refiere: En contestación a Doña [REDACTED] representante de Don [REDACTED], detallo punto por punto lo que ella aporta.

1. El abono por el trabajo realizado y presupuestado y aceptado en un primer momento se realizó de inmediato.
2. Como dice la Sra. [REDACTED] no hay conversaciones sesgadas, están todas registradas en wasap y bien es cierto que en ocasiones a través de wasap y con el mismo teléfono también hablaba la secretaria de [REDACTED].
3. El vehículo se llevó el 21 octubre, se presupuestó su avería y se aceptó sin más. pagándosela como corresponde. Nunca dio ni ha vuelto a dar las averías que supuestamente ocurrieron en este taller. Su representada dice que la información se daba en todo momento, no es así, la información solo se daba si se reclamaba por estar ya desesperado y no saber nada de mi vehículo. En el caso de la supuesta avería de centralita, nunca ha fallado el vehículo en este sistema, en un primer lugar y durante un mes no dio ningún tipo de esperanza, vehículo muy antiguo y casi imposible de reparar, aquí fue la primera vez que me dijo que me compraba el coche por el valor de la reparación (1200€), cuando es un coche con un valor de mercado de unos 4500€. En este caso hay testigos que así lo pueden confirmar, testigo que es amigo de ambas partes.

Tras amenazarle con que me llevo el coche tal y como este(una vez supuestamente arreglada la centralita), y pedirme tres cuatro días más para que sea capaz de arreglarlo que "cree que tiene casi la solución" después de casi dos meses el coche en el taller, y en vista de que si me llevo el coche sin reparar iba a tener muy mal nombre, el mismo me dice que no me va a cobrar absolutamente nada, que únicamente me cobrara si acepto el presupuesto, que solo quiere ver de dónde viene ahora otra avería más. Todo esto que detallo ocurre delante del Sr [REDACTED] [REDACTED], amigo de ambos. Don [REDACTED], tras decirle que ya no quiero que toque el coche, me pide que le deje unos días más el vehículo y que no me cobrara nada. Otra vez, tras presionarle vuelve de repente el coche a tener solución. Pero en este caso me dice que ya sí que me quiere cobrar mano de obra al menos, nada de lo que me dijo a mí y al testigo amigo de ambos en persona. El presupuesto de revisión catalizador y demás nunca se aceptó, No debo pagar algo a lo que el dueño del taller se comprometió que no me cobraría delante de testigos y si pague sin dudar la reparación de importe de más de 1000 euros por los trabajos realizados y por lo que entro el vehículo en el taller en octubre.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 18 de marzo y 22 de abril de 2025 refieren: **ALEGACIONES** Nos remitimos expresamente a lo ya manifestado en nuestro escrito de fecha 17 de marzo de los



Comunidad de Madrid

corrientes, con la documental aportada que es la totalidad de la conversación de WhatsApp, no de manera sesgada como presenta el Sr. [REDACTED], y desconociendo quién es el remitente y el emisor, y reiteramos la solicitud del abono de la cantidad restante de la factura reclamada, reiterando lo ya expuesto.

El vehículo del Sr. [REDACTED] se registra en las instalaciones de mi representado el día 21 de octubre del pasado año 2024 para ver qué problema presentaba el mismo, pues el cliente comenta que tiene una vibración desconociendo a qué se debe, por lo que se le realiza un análisis para determinar de dónde procede el ruido y la vibración que presentaba el motor.

Al día siguiente mi representado le remite el presupuesto por WhatsApp a [REDACTED], amigo de ambas partes, en el que se indica la avería que presentaba el vehículo, observando que además el vehículo perdía aceite y que estaba afectando a la correa de distribución, remitiéndole fotografías de todo ello al cliente también e indicándole qué se debía de sustituir, solicitando por ello presupuesto, el cual le es remitido y aceptado.

En todo momento se le informa al cliente de cómo se encuentra el vehículo, si bien el tiempo inicialmente marcado se ve alterado a consecuencia de que uno de los proveedores se retrasa en la entrega de lo que se le había encargado, cuestión está que se comenta tanto al cliente como a [REDACTED], estando este último siempre en contacto con ambas partes. En el momento que el proveedor se pone en contacto con mi representado, automáticamente se le informa al cliente. Durante la reparación del vehículo, se verifica que existe un problema la unidad CEM, poniéndonos en contacto con la empresa especializada y nos informan que no se puede hacer nada con esa unidad, pero pese a ello, y como se le dijo al cliente, se seguirían buscando opciones para conseguir reparar la misma, estando este de acuerdo con ello. Prueba de ello, es la conversación de WhatsApp que se aportara como prueba, y como el cliente, pese a la preocupación que presenta por el coche, pues es consciente de que se trata de un vehículo que tiene muchos años, pero que el presupuesto final no se vea muy incrementado por ello, no mostrando en ningún momento negativa alguna por el trabajo que se estaba realizando.

A mediados de noviembre se le remite mensaje de todo lo expuesto, habiéndoselo comunicado también a su mujer de manera telefónica.

De nuevo, el día 20 de noviembre, reclama el estado del vehículo y se le vuelve a explicar el problema de la centralita, ya que no hay manera de comunicarse con el sistema de comunicación, al igual que se le comunica a su amigo [REDACTED], el cual, se pasa por las instalaciones del taller y está al corriente de todo desde el inicio.

El cliente reclama que cuánto se le va a cobrar por ello, y se le indica que se cobrará únicamente las horas que se ha tardado en la diagnosis del problema, y que no se le cobrará todo el tiempo invertido con empresas y proveedores. Refiere que se estaban invirtiendo mucho tiempo en resolver el problema de la centralita y se le explica que las horas que se estaban invirtiendo son muy razonables para este tipo de averías y que no nos estábamos pasando de las horas acordadas, que antes de excedernos se le comunicaría primero. Se le da la opción de que fuera a otro mecánico con conocimiento en el problema de la centralita y que le traslade la misma para que pudiera comprobar el trabajo que estaba realizando mi cliente.

El día veintiocho de noviembre se le manda de nuevo por WhatsApp un vídeo mostrándole el coche arrancando y funcionando, que el vehículo tiene poca potencia, viniendo [REDACTED] a probar el coche, siempre bajo las indicaciones del cliente, verificando que el vehículo no podía circular con esa gran falta de potencia y este nos pide, el Sr. [REDACTED], que se comprobara de dónde venía el problema.

Se localiza que el catalizador de escape está obstruido (es el causante de la limitación de potencia), se le pasan fotos y vídeos para demostrárselo, al igual que se le pasa el coste de reparación e indica que no quiere repararlo, esto es entendible, pero además indica que no va a abonar el cargo de la diagnosis y desmonte del catalizador, y se le traslada que de eso sí que debe de hacerse cargo, pues las horas invertidas en localizar la avería deben ser abonadas.

Se le remite factura final con los trabajos iniciales y el coste de la diagnosis con las horas invertidas, teniendo en cuenta que hay otras cuestiones que no se le han cobrado en deferencia al tiempo que ha pasado, incluyendo sólo a mayores lo referenciado, en relación a comprobar la



Comunidad de Madrid

limitación de potencia.

Nos comunica que no va a abonar más, y que se lleva el vehículo a reparar, con su amigo [REDACTED], una vez que se ha localizado el problema, pero negándose a abonar la mano de obra invertida para localizar la misma.

La factura inicial y que aporta el cliente se anula y se creó una factura nueva con los trabajos realizados y autorizados por el cliente en todo momento, hasta que no quiso reparar la avería localizada.

Posteriormente se le ha remitido al cliente carta de reclamación por parte del departamento jurídico por la cantidad restante de la factura y este inicia procedimiento de arbitraje.

Esta parte, como verá de la extensa documentación aportada, ha comunicado en todo momento al cliente los trabajos a realizar, y sólo se le han cobrado los que él ha pedido y autorizado.

Por todo lo expuesto,

SOLICITO AL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA HACIENDA Y EMPLEO, que tenga por presentadas las siguientes alegaciones y por acompañada la documentación adjunta, se sirva admitirlo y tenga por contestado el trámite concedido para contestar a la reclamación presentada por [REDACTED]

[REDACTED], frente a la reclamación efectuado por [REDACTED] en relación a la factura 417/2024, y se acuerde resolver conforme a la misma y se acuerde que [REDACTED]

[REDACTED] abone la cantidad restante por los trabajos realizados y encargados, ascendiendo estos a la cantidad de DOSCIENTOS VEINTIOCHO EUROS CON SESENTA Y NUEVE CÉNTIMOS DE EURO (228,69.-€), pues ello pido en Madrid a veintidós de abril de 2025".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado por la mercantil, documento que acredite el consentimiento y encargo por parte del reclamante de los servicios que da lugar a la factura de 13 de diciembre de 2024 por importe 228,69 €.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante considerando que no debe abonar la factura nº 2024/000611 de importe 228,69€ reclamada por la mercantil.

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.



Comunidad de Madrid

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, 20 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]