



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09220.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de febrero 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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: que, según alega el reclamante, el día 27/06 pido un filtro de aire para el coche (NISSAN QASQAI) me dan un filtro modelo MISFAT P362, como cualquier otro. Por la tarde-noche me salta un testigo en el panel del coche, se enciende la luz ESP, el coche pierde fuerza, por lo que llevo el coche al taller, pensando que podría ser alguna otra avería ya que el filtro es nuevo, a simple vista en el taller le ponen la máquina y no salta ninguna avería, por lo que el coche se queda en taller para averiguarlo y solucionar el fallo. El lunes por la mañana, me llaman del taller y me dice que el fallo viene por el filtro de aire que me han vendido, que es prácticamente de cartón y que no filtra el aire, es defectuoso, por lo que no cumple la función y es por eso el fallo del coche. Le cambian de filtro y el coche funciona como antes. Pago la factura del taller por 3 horas de mano de obra, tiempo que tardan en descubrir que el filtro es de cartón, más la compra de un filtro nuevo. Ese mismo día, 1 de Julio, me presento en la tienda, intentado llegar a un acuerdo y pedir que quiten el lote de filtros de esa marca, pero lejos de resolverlo, me contestan que no se hacen cargo, porque no he llevado el coche al taller de la tienda. Es que acaso, ¿la garantía de un producto, solo es válida con sus mecánicos? ¿Cuál es la garantía mecánica, si me han vendido un producto defectuoso? ¿No se debería hacer una inspección y verificar si los productos que el establecimiento está vendido han pasado las homologaciones UE? ¿Si se notifica, que un producto ha venido defectuoso, no se debería retirar inmediatamente el resto del lote, para que a otros consumidores no les pase y evitar cualquier posible accidente en carretera? ¿No debería el establecimiento que me ha vendido el producto hacerse cargo de la factura derivada y el reembolso del producto, y tramitar con el proveedor las diligencias oportunas? Con todas estas incógnitas y ante la falta de responsabilidad del establecimiento, me veo obligada a pedir una hoja de reclamación y tramitarla. Solicita devolución de la factura derivada (taller) y el reembolso del producto 197,60€ Compensación por daños y perjuicios. Retirada del lote y verificación de venta de productos homologados. Cuantía reclamada 197,60 €.

La parte reclamada alega que el pasado 27 de junio, la cliente acude a nuestra tienda de Torrejón de Ardoz para la compra de un filtro de aire para montarlo en un taller externo. Unos días después, vuelve a nuestro establecimiento indicando que el filtro estaba defectuoso, provocando "tirones" en el vehículo y que ha ido a otro taller a que le pongan uno nuevo e indicando que debemos hacernos cargo del importe de la misma. En primer lugar, queremos indicar que "los

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

tirones" que menciona no tiene nada que ver con el filtro del aire y, en segundo lugar, es prácticamente imposible que un filtro de aire esté defectuoso, cuando se trata de una hoja de papel doblada como un acordeón y no lleva ningún tipo de tecnología. El defecto que muestra la [REDACTED] en las imágenes adjuntas, viene del montaje del filtro y no del mismo filtro. Tampoco hemos visto la factura del primer montaje del filtro. [REDACTED] debía haber acudido a nuestra tienda con el filtro para nosotros poder verificarlo, pero una vez que lo ha llevado a otro taller, no podemos constatar la realidad de los hechos mencionados por la cliente. A su vez, debemos indicar que también nos ha extrañado el importe elevado de la factura por un simple cambio de filtro de aire (3 horas de mano de obra para una prestación de 10 minutos), al igual que la imagen adjunta de la avería en el panel, cuando el piloto encendido corresponde al ESP, que no tienen ninguna relación con el filtro del aire.

La parte reclamante manifiesta que [REDACTED] adquirió un filtro de aire en la tienda ubicada en Torrejón de Ardoz, con la intención de montarlo el mismo. Ese mismo día, detectó un mal funcionamiento en su vehículo, específicamente "tirones", el panel de control muestra una avería, por lo que se le lleva directamente a taller, según los técnicos del segundo taller eran atribuibles a un defecto en el filtro de aire. La reclamación de [REDACTED] se basa en el informe técnico proporcionado por el segundo taller, donde se señala que el filtro de aire era defectuoso, el material era tipo cartón, no de papel de filtro específico para este producto, causando problemas de funcionamiento en el vehículo. Este informe fue acompañado por imágenes que evidencian el problema, además se pone a disposición el producto para su comprobación, FILTRO DE AIRE MISFAT Z692 N° 21928208. 3. Reparación y Facturación: Dado que el filtro causó un mal funcionamiento en el vehículo, se procedió a su reemplazo en un segundo taller, cuyo coste fue de 164,80, incluida la mano de obra, tiempo que necesito el taller para averiguar de dónde procedía el problema, como consta en la factura presentada. Posible Defecto del Filtro: Contrario a lo afirmado por [REDACTED], la posibilidad de que un filtro de aire esté defectuoso no puede ser descartada a priori, ya que factores como un mal sellado, material no homologado, o defectos de fabricación pueden comprometer su funcionamiento. Imposibilidad de Verificación: Si bien se reconoce que el filtro fue presentado nuevamente en la tienda a posterior de acudir al taller, esto se debió a la urgencia de reparar el vehículo para evitar mayores daños. Además, [REDACTED] actuó de buena fe al proporcionar toda la documentación y pruebas visuales del defecto en la tienda. Cuestionamiento del Coste de la Reparación: El importe de la factura refleja el trabajo necesario para diagnosticar y reparar el defecto ocasionado por el filtro. La mano de obra, aunque pueda parecer elevada, responde a las tarifas y tiempos establecidos por el taller. Relación entre el Filtro y los Tirones: Es técnicamente plausible que un filtro de aire defectuoso genere un mal funcionamiento en el motor, causando los "tirones" mencionados. Además, el indicador de avería en el panel de control puede estar relacionado con múltiples factores, siendo uno de ellos una admisión de aire incorrecta. Conclusión A la vista de lo expuesto, [REDACTED] reitera su solicitud de reembolso de los costes incurridos debido al defecto en el filtro de aire. Se adjuntan nuevamente las pruebas documentales y se solicita que se reevalúe la postura tomada por [REDACTED]. Se solicita formalmente la aceptación de la reclamación realizada y el reembolso del importe de 197,60€, como compensación por los gastos derivados del defecto del producto adquirido.

La parte reclamada manifiesta que necesitamos que [REDACTED] nos devuelva a la tienda el filtro que nosotros le vendimos para poder enviarlo a nuestro proveedor y que haga el peritaje. Por otro lado, también necesitaríamos la factura del montaje del filtro que nos ha comprado. Una vez tengamos toda esta información, enviaremos el informe del peritaje del filtro.

La parte reclamante añade que devolución del Filtro: [REDACTED] está dispuesta a devolver el filtro de aire para que sea sometido al peritaje solicitado. Sin embargo, expresa su preocupación respecto a la imparcialidad de dicho peritaje si es llevado a cabo exclusivamente por una empresa vinculada al proveedor del filtro. Es fundamental que el proceso sea llevado por una entidad independiente para garantizar la transparencia y objetividad en la evaluación del defecto. Además,



Comunidad de Madrid

■■■■■ aclara que no procederá con la devolución del filtro hasta que ■■■■■ abone los gastos en los que ha incurrido debido al defecto del producto. El riesgo de que el filtro sea alterado o cambiado en el transcurso del peritaje es considerable, y sin un acuerdo previo de reembolso, esta situación podría perjudicar al consumidor. Imposibilidad de Presentar Factura de Montaje: En cuanto a la solicitud de la factura del montaje del filtro, es necesario aclarar que ■■■■■ no está reclamando el coste de la instalación inicial del filtro, ya que esta fue realizada por ella misma y, por lo tanto, no existe factura alguna por este concepto. • Lo que se está reclamando son los gastos derivados de la reparación realizada en el taller, que fueron necesarios para subsanar el problema originado por el filtro defectuoso. Según el informe proporcionado por el taller, los problemas en el vehículo se debieron a un defecto de fabricación del filtro y no a una mala instalación, como ■■■■■. parece insinuar al solicitar una factura inexistente. Consideraciones sobre el Proceso de Peritaje 1. Imparcialidad del Peritaje: Es esencial que el peritaje del filtro defectuoso se realice de manera justa y objetiva. ■■■■■ tiene serias dudas sobre la imparcialidad de un peritaje gestionado por una empresa vinculada al proveedor del filtro, lo que podría resultar en un conflicto de intereses que comprometa la veracidad del análisis. 2. Responsabilidad del Proveedor y el Vendedor: ■■■■■ desea enfatizar que cualquier disputa que pueda surgir entre ■■■■■ y su proveedor no debe repercutir en el usuario final. El consumidor no debería verse obligado a esperar la resolución de un conflicto interno entre vendedor y proveedor para obtener la compensación por los gastos ocasionados debido al defecto del producto. Solicitud final: A la vista de lo expuesto, ■■■■■ reitera su solicitud de reembolso inmediato de los costes derivados del defecto del filtro de aire. Dado que ha actuado de buena fe, aportando toda la información disponible y confiando en un taller independiente para la reparación, solicita que ■■■■■ proceda con el reembolso correspondiente sin más dilaciones. Solo una vez abonados los gastos, se podrá proceder con la devolución del filtro para un peritaje imparcial.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, teniendo el vendedor que mandar el bien al fabricante para proceder a la garantía, el consumidor no ha cooperado con el empresario para establecer la causa de la falta de conformidad, no dejado a la empresa reclamada ejercitar su posición de garante, al exigir el reclamante previamente el reembolso a la devolución del filtro para comprobar antes si existe falta de conformidad o se debe a otras causas no cubiertas por la garantía y que no darían, en su caso, derecho a la devolución del precio.

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 febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]