



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09510.6/2024

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de mayo de 2025 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] 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 la reclamante, Soy propietaria del vehículo [REDACTED]. Que disponía de un seguro de chequeo integral del sistema híbrido del vehículo, expedido por el servicio [REDACTED] el día 3 de marzo de 2023, con validez de un año o 15.000 Kms, que cubre la batería híbrida del vehículo. Que en el pasado mes de septiembre de 2023 se encendió en el cuadro de luces un aviso de error en el sistema híbrido. Ante ello, el día 14 de septiembre de 2023 y dentro de la vigencia del seguro del Sistema Híbrido, acudí al taller oficial [REDACTED] para la reparación del vehículo en cuanto a los mensajes que aparecían en el cuadro sobre revisión del sistema Híbrido. El responsable del taller me comunicó que se había revisado el sistema híbrido sin encontrar ninguna anomalía en la batería y se me cobró la gestión de chequeo, sin dar importancia a la aparición del mensaje en el cuadro del automóvil. El pasado 13 de marzo de 2024 volví a llevar el vehículo al mismo taller y con exactamente el mismo mensaje en el cuadro, y se me comunicó que había que sustituir la batería del vehículo, con un coste total de 2.085,24 €. Les indiqué la existencia del Seguro del Sistema Híbrido, pero me manifestaron que la avería quedaba fuera de cobertura, por haber transcurrido el plazo de tiempo (1 año) y haber excedido los Kms (15.000), lo que no había ocurrido cuando llevé el vehículo anteriormente por la misma avería, que no repararon. Pese a mi protesta no aceptaron aplicar la cobertura del seguro. Solicita Que se me devuelva el importe de la factura de 2.085,24€.

La parte reclamada alega que cuando procedieron a chequear el vehículo no encontraron ningún testigo encendido y el ordenador que utilizaron para diagnosticar las averías, una vez enchufado en el [REDACTED] no recogió ningún código de avería, por lo que deducen que lo que indicaba el sistema era el mantenimiento del sistema de refrigeración de la batería híbrida. Que procedieron a limpiar la rejilla para que la ventilación fuese mayor y cobraron a la cliente 18,33€ por el tiempo dedicado. Que el 13 de marzo de 2024 nos comentó que realizaríamos el servicio de mantenimiento y que tenía encendidos el testigo de motor y el de pre-colisión y comentó que el sistema híbrido no funcionaba. Procedieron a chequear el vehículo y el ordenador les ofreció en esta ocasión el código de avería POA80 que indica que la batería de alta tensión está rota y hay que sustituirla,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

en este momento el vehículo tenía 187.769 km, por lo que había recorrido 20.874 km desde que se emitió el certificado de garantía, kilometraje que sobrepasaba a los 15.000 km de la cobertura de garantía emitida con fecha 3 de marzo de 2023 en la que contaba el vehículo con 166.895 km, además de haber sobrepasado el tiempo de cobertura de un año. Por esta razón tuvieron que facturar la reparación.

La parte reclamada reitera que el vehículo estaba fuera de garantía cuando se produjo la avería y por tanto no podemos aplicar la misma.

La parte reclamante manifiesta que el objeto de mi pretensión es que el Taller reclamado (██████████) se haga cargo del importe de una reparación que si hubieran realizado correctamente en su momento hubiera quedado cubierta por el seguro del que dispone el vehículo, emitido por la propia marca ██████████ de cobertura de averías como la facturada C. Que con anterioridad esta reclamante ha aportado a este expediente las facturas de la primera y segunda visitas al taller y el ejemplar del seguro, por lo que no se presenta ahora tal documentación de conformidad con las instrucciones impartidas por Uds. Que dentro del plazo establecido al efecto, vengo a formular las siguientes. Que disponía de un seguro de chequeo integral del sistema híbrido del vehículo ██████████ expedido por el servicio Toyota el día 3 de marzo de 2023, con validez de un año o 15.000 Kms, que cubre la batería híbrida del vehículo. Que llevé el vehículo ██████████ al Taller de la marca ██████████ en fecha 14 de septiembre de 2023, específicamente porque se iluminaba en el cuadro el testigo "Revisar Sistema Híbrido", además del testigo de deslizamiento. Así aparece en la factura del taller, aportada al expediente. En ese momento tenía en vigor y activo un seguro de ██████████ que da cobertura a la avería de la batería del sistema híbrido. El responsable del taller me comunicó que se había revisado el sistema híbrido sin encontrar ninguna anomalía en la batería y se me cobró la gestión de chequeo, sin dar importancia a la aparición del mensaje en el cuadro del automóvil, ni hacer advertencia alguna sobre una nueva visita al taller. El taller no ha aportado el informe de revisión, ni consta que realizara ninguna otra actividad dirigida a averiguar el porqué del encendido del piloto de revisión del sistema híbrido, ni dar razón de su aparición. La deducción que dice el Taller haber realizado sobre la posible causa del encendido no consta que fuera realmente constatada. Esta visita al taller se realizó durante la vigencia del seguro que da cobertura a la avería. El pasado 13 de marzo de 2024 volví a llevar el vehículo al mismo taller y con exactamente el mismo mensaje en el cuadro, que no se había apagado, y se me comunicó que había que sustituir la batería del vehículo, con un coste total de 2.085,24 €.L es indiqué la existencia del Seguro del Sistema Híbrido, pero me manifestaron que la avería quedaba fuera de cobertura, por haber transcurrido el plazo de tiempo (1 año) y haber excedido los Kms (15.000), lo que no había ocurrido cuando llevé el vehículo anteriormente por la misma avería, que no repararon. Pese a mi protesta no aceptaron aplicar la cobertura del seguro. Que, casualmente, en este caso la avería sí se diagnosticó correctamente por el Taller, pero ya con el seguro vencido en fechas inmediatas (10 días después de su vencimiento), lo que resulta difícilmente explicable. Que es evidente la existencia de avería -por el aviso del propio vehículo- en fecha de vigencia del seguro y que el Taller, por la razón que fuera, no diagnosticó correctamente esa avería, por lo que no debieran haber cobrado una reparación que hubiera quedado amparada por el seguro si el Taller hubiera actuado correctamente. Solicita que se me devuelva el importe de la factura de 2.085,24€, que estaba cubierta por el seguro cuando llevé al vehículo al taller y no diagnosticaron correctamente la avería.

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.



Comunidad de Madrid

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, vista la documentación presentada y las manifestaciones de la parte reclamante y la parte reclamada, el establecimiento que realizó la intervención es diferente al establecimiento reclamado, no pudiendo, en consecuencia, entrar en el fondo del asunto al carecer la empresa reclamada legitimidad pasiva, toda vez que la actuación inicial, en mayo de 2023, la realizó otro taller.

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.

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, 27 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: