



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10729.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de junio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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, mediante transferencia adjunta de 350 euros a [REDACTED], obligatoria para poder probar y revisar el vehículo, y que posteriormente se utilizaría para el cambio de nombre del vehículo, contrato la revisión con la empresa REVISOR (factura Transferencia adjunta realizada 12/07/2024 por importe de 249 euros). Al hacer la reserva, me preguntan si quiero realizar una extensión de la Garantía legal, que denominan Garantía Premium por 600 euros adicionales, indicándoles que no me interesa. Una vez revisado el vehículo el 13/07/2024 (Informe de la revisión adjunto), continué los trámites para la adquisición del vehículo, y el día 16/07/2024 el vendedor me indica que si no contrato Garantía Premium por 600 euros adicionales, que inicialmente era opcional, no me venden el vehículo. En el documento de formalización de la reserva del vehículo que adjunto de fecha 11/07/2024 no se especifica la obligatoriedad de esta garantía Premium adicional, ni que el importe a pagar sea superior al importe indicado. Mediante conversación telefónica le comento lo anterior al encargado, y le solicito que me pongan por escrito que la Garantía Premium adicional es obligatoria para comprar el vehículo. Me indica que no lo ponen por escrito, y que las normas de venta las ponen ellos, no yo, y me dicen que, si no pago la Garantía Premium, no se realiza la operación. En ningún momento me dijeron que fuese obligatoria para adquirir el vehículo contratar una Garantía Premium adicional, sino todo lo contrario, en conversaciones de WhatsApp en las que me preguntan si voy a querer la Garantía Premium o no, ya que de ser obligatoria no hubiese realizado la reserva de vehículo, ni contratado una revisión. Solicita inicio de procedimiento sancionador por prácticas abusivas y la reparación de los gastos ocasionados por la revisión del vehículo. Dispongo de las conversaciones completas de WhatsApp por si fueran necesarias. Cuantía reclamada 249,00 €.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que esta parte acepta el arbitraje propuesto. Que, en ningún caso, se obligó a contratar la garantía comercial (600€). De hecho, el vehículo fue revisado por un familiar de la contratante quién estuvo comprobando que todo funcionase correctamente. Que, debido a ello, finalmente, decidieron comprar el vehículo; pero, en ningún caso, se les obligó a contratar dicha garantía. Entendemos, que hemos cumplido con lo establecido en la hoja de reserva.

La parte reclamante manifiesta que las alegaciones recibidas por la parte reclamada no se ajustan a lo propuesto (no sabemos si por desidia, dejadez o mala fe) por lo siguiente: 1. No reclamamos el importe de la reserva, si no los gastos que nos ocasionó la revisión del vehículo (si no hacíamos la reserva no se nos dejaba revisar el vehículo). 2. No fue un familiar el que revisó el vehículo, fue una empresa externa de la que hemos aportado justificante de transferencia. 3. Debido a la exigencia de la garantía Premium para formalizar la compraventa decidimos NO comprar el vehículo (disponemos de un audio de WhatsApp el 16 de julio de 2024 a las 18:01 horas donde se nos indica expresamente la obligatoriedad de contratar dicha garantía para formalizar la operación). Garantía de la que no se nos habló en ningún momento anterior, ni figura en el documento de reserva adjuntado en la solicitud de arbitraje. Ponemos a su disposición el mensaje de audio si lo estiman conveniente (no deja enviar archivos con formato mp4). Solicita la restitución de los costes ocasionados por la revisión del vehículo (249 euros) más los daños y perjuicios ocasionados. Además, el traslado del expediente al órgano competente para instrucción de un expediente sancionador por las prácticas abusivas sufridas.

La parte reclamante añade que no ha habido variación en la situación del litigio. No se ha puesto nadie en contacto con la reclamante, ni con su representante. Resumen de los hechos: Tras realizar el 11/07/2024 reserva del vehículo con matrícula [REDACTED] en [REDACTED] San Sebastián de los Reyes, Madrid, mediante transferencia ya aportada de 350 euros a [REDACTED], obligatoria para poder probar y revisar el vehículo, [REDACTED] contrato la revisión con la empresa REVISOR (factura ya adjuntada por importe de 249 euros). Al hacer la reserva, le preguntaron si quería realizar una extensión de la Garantía legal, que denominan Garantía Premium por 600 euros adicionales, indicándoles que no me interesaba. Una vez revisado el vehículo el 13/07/2024 (Informe de la revisión adjunto), continua los trámites para la adquisición del vehículo, y el día 16/07/2024 el vendedor le indica que si no contrata Garantía Premium por 600 euros adicionales, que inicialmente era opcional, no le venden el vehículo. En el documento de formalización de la reserva del vehículo ya adjuntado de fecha 11/07/2024 no se especifica la obligatoriedad de esta garantía Premium adicional, ni que el importe a pagar sea superior al importe indicado. Mediante conversación telefónica le comenta lo anterior al encargado, y le solicita que le pongan por escrito que la Garantía Premium adicional es obligatoria para comprar el vehículo. Le indica el encargado, que no lo ponen por escrito, y que las normas de venta las ponen ellos, no ella, y le dicen que, si no paga la Garantía Premium, no se realiza la operación. En ningún momento le dijeron que fuese obligatoria para adquirir el vehículo contratar una Garantía Premium adicional, sino todo lo contrario, en conversaciones de WhatsApp en las que le preguntan si va a querer la Garantía Premium o no, ya que de ser obligatoria no hubiese realizado la reserva de vehículo, ni contratado una revisión. Objeto de la pretensión y en su caso la cuantía económica actualizada a fecha de la Audiencia: Restitución del gasto adicional que le generaron por la revisión del vehículo (249 euros) y daños y perjuicios ocasionados por no concretarse la operación en los términos pactados, cifrados en 599 euros (desembolsos realizados). Además, si fuera posible, trasladar el expediente al órgano competente, para que se abra un procedimiento sancionador, a la reclamada, por prácticas abusivas.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que nos remitimos a lo indicado anteriormente. Es evidente que la contratación de una persona externa (ya sea familiar o no) para revisar un vehículo que se pretende adquirir es un coste que debe asumir el interesado en el mismo y re revertir a la mercantil vendedora. Se trata de un despropósito y un abuso de derecho. Que, en ningún caso, se obligó a contratar la garantía comercial (600€). Que, debido a ello, finalmente, decidieron comprar el vehículo; pero, en ningún caso, se les obligó a contratar dicha garantía. De hecho, en caso de que no hubiesen querido continuar con la compraventa por este hecho, hubiera sido un perjuicio para esta mercantil al perder una potencial venta, por lo que, en aras de la lógica y el sentido común no tiene ningún sentido. Solicita se resuelva el desacuerdo entre las partes, puesto que se está produciendo un abuso de derecho por parte del consumidor/ comprador al exigir unas devoluciones que ha desembolsado de forma totalmente voluntaria.

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 la revisión del coche, por importe de 249 euros, según factura de fecha 12 de julio de 2024, es por cuenta del comprador, los importes de 350 euros corresponden a la señal o entrada, cantidad que se le descuenta del precio de compra, por lo que no procede devolución alguna.

La parte reclamante podrá, si a su derecho conviene, dirigirse al Órgano competente para solicitar la incoación del procedimiento sancionador interesado.

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.



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, 17 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]