



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10945.7/2024

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 llevar el coche a talleres Norauto la primera semana de mayo le realizaron la diagnosis para conocer las averías del vehículo, también realizo pruebas de compresión de pistones, por todo ese trabajo me cobraron 120 euros sin iva, lo cual aboné en esa misma semana. La conclusión del mecánico fue que el vehículo necesitaba cambio de motor y que dicha reparación no me costaría más de 600 euros incluido el iva, por lo que encargue el trabajo sin que me dé el presupuesto en papel a pesar de que se lo pedía constantemente, según refiere el reclamante, pero como aseguró que no pasaría de ese precio lo encargó. El motor lo recibieron el 04 de junio en su taller de calle [REDACTED] y tardo desde ese día hasta el día 20 de junio en terminar.

En este periodo de tiempo y para quitar el motor él tenía que quitar parachoques y faros, le dijeron en el taller que ese parachoques estaba roto, por lo que compró parachoques y faros para su reemplazo, cuyo montaje estaría incluido en el cambio de motor ya que para quitar el motor tuvo que quitar necesariamente estas piezas que él las recibió inmediatamente cuando aún tenía desmontado el motor, sin embargo, en la factura me desglosa este montaje de parachoques y faros por separado e independiente.

El reclamante refiere que hay que añadir a esto que ha tomado decisiones por cuenta propia como de pasar pre itv e itv lo cual no se le pidió o reponer y rellenar todos los niveles, con la finalidad de engrosar las horas de mano de obra en la factura, intentando justificar que ahora son 20 horas de trabajo en lugar de 8h de trabajo que involucra un cambio de motor, cobrando 40 euros por hora de trabajo.

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: "Me elimine las horas de trabajo de más que me ha puesto solapando horas de trabajo que ya estaban contabilizadas y que me elimine las horas de trabajo



Comunidad de Madrid

por cosas que nadie le ha pedido que haga. Debería contabilizarse 8 horas de trabajo de cambio de motor que involucra todos los desmontajes y montajes para lograr este objetivo tal como él me dijo. Y que redondeando yo estaría dispuesto a pagarle hasta 10 horas. Apelo a mis derechos como consumidor de no haber sido informado de los incrementos en mi factura en ningún momento por parte del taller mecánico”.

En su escrito de 08 de marzo y 8 de mayo de 2025 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 23 de junio de 2025 refiere: “Lleve mi coche Renault Scenic 2 del 2005 al taller [REDACTED] a finales del mes de abril, por una avería desconocida. Luego de pasar la diagnosis me dijeron que tenía que cambiar el motor y me cobraron 120 euros que quisieron el pago en efectivo y no me dieron factura, me dijeron que las diagnosis ellos lo cobran así.

Lo acordado para el cambio de motor con todo lo que involucra el cambio menos el motor que lo compré yo a un desguace. Se estableció el cambio de motor entre 550 a 600 euros. Entonces encargué el cambio de motor y tramité la compra del motor al desguace para que llegue lo antes posible porque no tenía vehículo para desplazarme al trabajo. El encargado y mecánico de [REDACTED] me aseguró que el presupuesto me lo elaboraba en lo que tarda en llegar el motor. Una vez que llegó el motor al taller [REDACTED] ubicado en calle [REDACTED] el 13 de mayo de 2024 me acerqué a pedir el presupuesto, pero, no me lo dieron. Me daban largas aludiendo que el contable que es quien los hace tenía mucho trabajo encima, que yo no me preocupe que el precio acordado se iba respetar. El motor me costó 500 euros comprado al desguace con kilometraje de 160000.

Durante la reparación el encargado del taller me dijo que una de las piezas que había extraído con motivo del cambio de motor estaba para reemplazar y que, si la compraba nueva, la cambiaba por la rota en el momento en que vuelva a montar las piezas con el motor cambiado. Pero, luego cuando cobró la factura intentó cobrármelo como un arreglo independiente al cambio de motor. También intentó ofrecirme reparación de otras zonas del coche que no hacían falta y le dije que no podía hacer frente a más gastos, sólo el cambio de motor y que me urgía la reparación porque no tenía como llegar al trabajo que es en Velilla de San Antonio, que entró a trabajar 6 am y con transporte público lo más temprano que puedo llegar es a las 7 am. Pues, aun así, el taller tardó más de un mes en la reparación de mi vehículo.

El 25 de junio me llama el taller para decirme que mi factura asciende a 1630,85 euros. Me sorprendió mucho porque del precio hablado y aun sumando el IVA, era imposible que llegue a esa cifra, por lo que le solicito el desglose de la factura y me envía una foto mal hecha por WhatsApp:

El taller nunca me dio una factura ni en papel ni en formato pdf a través del correo electrónico ni a través de WhatsApp. Nunca me permitió comprobar si el coche estaba funcionando bien con el cambio de motor, querían que pague primero y luego compruebe si el trabajo estaba bien hecho. El taller realizó reparaciones que no fueron contratadas, nunca me dio el presupuesto ofrecido y pactado. El mecánico de [REDACTED] me justifica que encargó a su padre que lleve unos vehículos a pasar la ITV y que como su padre es muy mayor se equivocó y llevó mi coche y que por eso me ha incluido tanto el coste de la ITV y el coste del servicio de llevarlo, aludiendo que “de cualquier forma mi coche necesitaba pasar la ITV”.

En resumidas cuentas, la reparación que me costaría 600 euros y que sumado el IVA ascenderían a 726 euros aproximadamente, la inflaron en casi 900 euros más. Nunca me dieron un presupuesto para leer ni firmar, ni me dieron la factura hasta el día de hoy, si no le pido el desglose para entender los cargos que me imputa tampoco sabría de que cobra.

A lo largo de estos meses se negó a devolverme mi coche, se negó a cobrar sólo la cantidad pactada y me amenazó con inflar más aun la factura con cargos que se inventaría y con coste de depósito del coche en su garaje. El ultimo día que hable con él me dijo que vendería mi coche. Al no tener vehículo he acumulado muchas tardanzas en el trabajo que no he podido justificar porque son debidas a no tener vehículo para desplazarme hasta el pueblo de Velilla de san Antonio donde queda la empresa en la que trabajaba y el primer transporte público salía a las 6



Comunidad de Madrid

am que es la hora en la que ya debía de entrar al trabajo, los únicos días que podía llegar a la hora era cuando un compañero podía llevarme, por lo que el 30 de abril de 2025 me echan del trabajo, este es el perjuicio que me ha causado [REDACTED] al no entregarme mi vehículo.

He pagado por mi vehículo un año de seguro que no se ha usado el coche, se han vencido tanta garantía de las reparaciones y de la compra del motor.

Actualmente estoy de baja médica por todo el estrés que esta situación me ha generado y empeorado la enfermedad que padezco.

Suplico a los representantes del arbitraje de consumo actúen con justicia ante esta situación que estoy viviendo, soy padre de un niño y ahora desempleado y con la enfermedad que tengo no me está siendo fácil encontrar otro trabajo".

En su escrito de fecha 14 de julio de 2025 refiere: "**RESPUESTA A LAS ALEGACIONES DE TALLER** [REDACTED]"

1. En respuesta a:

"Varios problemas mecánicos en el coche de su propiedad"

Alego:

No hubo varios problemas mecánicos, el único problema mecánico fue el motor y fue el único servicio que le pedí efectuar.

2. En respuesta a:

"como quiera que el vehículo es muy antiguo el taller efectuó las reparaciones que constan identificadas en la factura, resultando que adicionalmente, el señor [REDACTED] solicitó otros servicios y reparaciones adicionalmente, que este taller no facturó, al señor [REDACTED], y no se incluyeron en la factura".

Alego:

No existe en su taller ningún listado de tarifas que involucren antigüedad del vehículo a reparar. No solicité reparaciones adicionales a las de cambio de motor.

3. En respuesta a:

"Según resulta de la factura, las reparaciones fueron considerables, dada la antigüedad de casi veinte y el mal estado de conservación del coche".

Alego:

Las reparaciones si eran tan considerables, ¿por qué esperó a hacer la factura para que yo me entere de los precios y por qué no me lo hizo saber desde el principio para yo decidiera si hacer la reparación o no?

4. En respuesta a:

"Sin embargo, al recibir la factura de 21 de junio de 2024 por el importe de 1.630,85 € con IVA, el señor [REDACTED] manifestó su disconformidad y negativa a abonar su importe únicamente respecto del número de horas facturadas, si bien, no puso ningún inconveniente a la correcta reparación del vehículo".

Alego:

Aquí el taller está reconociendo sin darse cuenta, de que es cuando por primera vez me hace saber la magnitud de sus precios. Dando a entender que nunca me dio ningún presupuesto ni una tarifa de los que costaba cada cosa que iba realizar. Nunca estuve de acuerdo con la correcta reparación del vehículo, porque nunca me realizó una comprobación de su correcto funcionamiento, ni me dejó ver mi vehículo hasta la fecha. De la mano de obra le pedí un desglose y nunca me lo dio, aunque quedó en hacérmela llegar en una semana, eso ya en junio de 2024. Así como tampoco nunca me ha entregado la factura.



Comunidad de Madrid

5. En respuesta a:

"En todo caso, al señor [REDACTED] se le presentó un presupuesto previo para la reparación de su coche, que el expresamente aceptó y que se corresponde con la factura emitida".

Alego:

No se me presentó, ni firmé, ni acepté ningún presupuesto ni previa ni posterior a la reparación. En tantos meses no ha podido ni entregarme un desglose de la mano de obra ¿cómo iba tener un presupuesto hecho antes?

6. En respuesta a:

Posteriormente el señor [REDACTED] solicitó adicionalmente otras reparaciones QUE NO SE INCLUYERON EN LA FACTURA".

Alego:

No solo no solicité reparaciones adicionales, sino que es ilógico que un taller haga reparaciones que no cobre, cuando yo no soy ni su familia ni su amigo. Pero, si diré que es la amenaza que el dueño del taller me propinó cuando el día que yo le interpusé la hoja de reclamaciones, me dijo "AHORA TE VAS A C... PORQUE DIRÉ QUE HE HECHO REPARACIONES QUE NO TE HE COBRADO Y TE INFLARÉ MÁS LA FACTURA".

7. En respuesta a:

"Es una obligación para el taller, y un derecho del consumidor, conocer previamente el importe que nos van a cobrar por cada uno de estos conceptos por escrito antes de comenzar la reparación del vehículo, cuestión esta con la que talleres [REDACTED] es especialmente escrupulosa y respetuosa".

Alego:

Esta es la hipocresía más grande. Si tan escrupulosa es ¿por qué no tienen ningún documento firmado por mí que avale su afirmación?

8. En respuesta a:

"La factura impagada es detallada, especifica los trabajos realizados y las piezas utilizadas, y el tiempo de mano de obra utilizado".

Alego:

La factura no esta detallada ni desglosada en mano de obra ni especifica en un desglose las horas empleadas en esas reparaciones que no pedí y otra que nada tienen que ver con el cambio de motor.

9. En respuesta a:

"Las reparaciones efectuadas por [REDACTED] han sido correctas"

"El precio por los servicios facturados se corresponde con la lista expuesta a la vista en un tablón en el taller"

Alego:

Primero, el dueño del taller no me ha permitido comprobar las reparaciones de mi vehículo, alegando que primero debo pagarle y estar de acuerdo con lo que me quiere cobrar y como no estoy de acuerdo jamás me ha permitido efectuar tal comprobación.

Segundo, no tengo forma de comprobar que se me cobró lo de la lista QUE EN SU MOMENTO NO TENÍA EXPUESTA EN EL TALLER, porque no tiene la factura un desglose de la mano de obra sino un total.



Comunidad de Madrid

antes de presentar la hoja de reclamaciones, me he puesto en contacto presencialmente con el taller motorauto, he ido repetidas veces a su taller a intentar mediar. a solicitar el desglose de la mano de obra que ofrecieron hacerme llegar en una semana en junio del 2024 y a la fecha no se me ha entregado nada.

estuve dispuesto a pagar la factura si retiraba todos los excesos que no le fueron pedidos: pre ITV, ITV, piloto trasero, fuelle de transmisión.

solicito al servicio de mediación y arbitraje:

- se me descuenta del total de la factura la pérdida de garantía del motor y del kit de distribución que caducó hace un mes y sin poder comprobar su funcionamiento debido a que retuvieron mi vehículo y no me permitieron comprobar funcionamiento.
- que se me extienda la garantía de reparación de mi vehículo dado que al haber pasado 7 meses se ha perdido también.
- solicito también una puesta a punto del correcto funcionamiento de mi vehículo que ha estado 7 meses inmovilizado.
- solicito se descuenta de la factura el coste de la ITV proporcional a los 7 meses perdidos sin circulación.
- solicito se descuenta de la factura el coste de mano de obra relativo a: pre ITV, ITV, piloto trasero, fuelle de transmisión.
- solicito que [REDACTED] presente el presupuesto que afirma está firmado por mí, porque es mentira que existe.

Suplico a los representantes del arbitraje de consumo actúen con justicia ante esta situación”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 08 de abril 2025 refiere: “[REDACTED] solicitó los servicios de este taller para la reparación de su vehículo en mayo de 2024 por varios problemas mecánicos en el coche de su propiedad. Como quiera que el vehículo es muy antiguo, el taller efectuó las reparaciones que constan identificados en la factura, resultando que adicionalmente, el señor [REDACTED] solicitó otros servicios y reparaciones adicionales, que este taller no facturó, al señor [REDACTED], y no se incluyeron en la factura. Según resulta de la propia factura, las reparaciones efectuadas fueron considerables, dada la antigüedad de casi veinte años y el mal estado de conservación del coche.

Sin embargo, al recibir la factura de 21 de junio de 2014 por el importe de 1.630,85 con IVA, el señor [REDACTED] manifestó su disconformidad y negativa a abonar su importe únicamente respecto del número de horas facturados, si bien, no puso ningún inconveniente a la correcta reparación del vehículo.

En todo caso, al señor [REDACTED] se le presentó un presupuesto previo para la reparación de su coche, que el expresamente aceptó y que corresponde con la factura emitida. Posteriormente el señor [REDACTED] solicitó adicionalmente otras reparaciones que no se incluyeron en la factura. Es una obligación para el taller, y un derecho del consumidor, conocer previamente el importe que nos van a cobrar por cada uno de estos conceptos por escrito antes de comenzar la reparación del vehículo, cuestión esta con la que talleres [REDACTED] es especialmente escrupulosa y respetuosa.

Propuesta: El vehículo lleva depositado en las instalaciones de [REDACTED] más de siete meses, con el consiguiente perjuicio para el negocio.

Con la finalidad de dar por solvencia la controversia, Taller [REDACTED] ofrece formalmente al reclamante Don [REDACTED] no facturar ni cobrar los días de depósito y estancia del vehículo con matrícula [REDACTED] en sus instalaciones con arreglo al precio de 20 €



Comunidad de Madrid

más IVA fijado por este taller para los vehículos no retirados por sus propietarios en el plazo, una vez abonada la factura pendiente”.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la falta de prueba aportada, ya que no hay presupuesto que acredite lo que ambas partes pudieron acordar, por lo que este Colegio Arbitral no tiene prueba para valorar lo que manifiesta una y otra parte.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO de NO ENTRAR A CONOCER sobre las pretensiones del reclamante no teniendo prueba que lo sustente y se deja expedita la vía judicial por si el reclamante considera esta vía la adecuada para reclamar sus pretensiones.

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, 15 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature Area]