



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15220.6/2024

RECLAMANTE: D. JESÚS FERNANDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
NIF 60191257G

RECLAMADO: AM CARS TRADING 2022 SL.
CIF B09836982

En Madrid, a 31 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a M^a PILAR FERNANDEZ GONZÁLEZ, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. JOSE RAMON LOZANO PETIT, 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^a ROCIO MARTIN CABO, 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, "he comprado el vehículo en Autos Madrid S.S. Reyes 28703. Retirado de la oficina el 15/04/2024. Con reporte de avería AUTOHOLD a los días de comprarlo (Informándoles de inmediato, concertando la cita para la revisión posteriori. Garantía a cubrir en taller JOSACAR2000 en Para cuellos de Jarama, Madrid. (Único taller en el caso), asistencia al mismo 4 veces. 1ra 06/05/2024 Revisión fallo detectado, Sensor del freno de la rueda posterior, reinicio de coche. 2da 12/06/2024 Revisiones del fallo, "cambio de pieza" 3ra 11/09/2024 Revisión y retención del coche para solución día miércoles, sin notificación alguna. Hasta viernes que, tras solicitar información vía MAIL, me llaman a comunicar que no tenían tiempo para atenderme que no moleste al taller y que no podían darme prioridad. A lo que conteste "sino tienen tiempo, para que me retienen el vehículo". De mala forma me indicaron que retire el vehículo y lo lleve en octubre. Finales de octubre. Comunico que nadie me contacta para resolver el asunto, me llaman y asignan cita para miércoles 6/11/24. 4ta vez 6/11/24 acudo a la cita, donde me dejan en manifiesto desde el taller que no les dieron autorización para darme información de seguimiento del coche. Coche se queda en taller (JOSACAR2000) REGISTROS. Días previos ningún aviso. Día 11/11 pido información a lo que responden que el coche sigue en el taller. Me avisaran cualquier novedad, sin respuesta alguna. Lo llevan hasta las oficinas en Autos Madrid S.S. Reyes sobre la 16h. 20h coche se traslada a zona sur. Calle Panades 11 aproximadamente (28915) LEGANES. Donde duerme el vehículo. (Aparcamiento exterior, zona residencial) realizando desplazamiento total de 36km. (evidencia). Día 12/11/2024 8:50 aproximadamente coche parte desde la dirección antes indicada, hasta las oficinas de Autos Madrid S.S. Reyes. Velocidades registradas de hasta 146k/h. recorriendo un total de 56 kilómetros solo en ese tramo de vuelta. 10h aprox. escribo para pedir información a lo que me contestan "ya lo tenemos, pero debemos probarlo". Evadiendo que lo tenían desde el día anterior y que le hicieron uso personal llevándolo sin previa autorización o aviso a mi persona como propietario a otra ciudad, fuera de horario laboral fuera de instalaciones propias del taller donde le deje o concesionario y dejando el vehículo expuesto. 11h aprox. Acudo a las oficinas de Autos Madrid S.S. Reyes a exigir me entreguen el vehículo, ya que no fueron pruebas técnicas lo que realizaron, sino disfrute personal del vehiculó. Indicando que aún no lo han probado. puntos resaltantes en la visita · fecha de entrega del taller (indican en primer contacto que fue 12/11/2024) siendo llevado desde taller a oficinas día 11/11/2024 por la tarde. (constan pruebas) ocultándome la información exigida como consumidor. · manifiestan que fue el coche a Leganés para la otra oficina (pruebas que ARBCRS32

Comunidad de Madrid

demuestran que no y confesión del “jefe de garantía”) · contradicción entre lo repara el taller en taller Josacar2000 y su oficina. ya que la prueba la realizan en la distancia del uno a otro. e incluso en tramo de ida. · el “jefe de garantía” indica que lo lleva a su casa para probar. · El “jefe de garantía” indica que, si es necesario que él se lo lleve a Barcelona, se lo lleva. La no reparación de la avería, al encender el vehículo la luz se enciende lo que comprueba que no estaba solventado, ni se remitían a pruebas, lo que indica que una vez más reiniciarían (como las veces anteriores) · velocidad máxima 146 k/h durante su manejo, lo que puede implicar una posible multa por exceso de velocidad · Según mail indicado, alegan prueba dinámica de 50km / total de km recorridos luego de la “reparación” 102 km. · amenaza con “lárgate o te vas calentito” Solicita que el vehículo a fecha y hora no fue reparado, lo que me llevara a revisiones externas para concretar un verdadero diagnóstico y solución, la reparación en un taller externo del vehículo, ya que tras los hechos demuestran que no son de fiar. En las visitas donde retuvieron el coche para la supuesta reparación, sin brindarme oportunidad para coche de sustitución, tuve que tener coche de alquiler, con facturas de más de 300 euros. Por lo cual solicitaría el reintegro de lo mismo. Desgaste del vehículo, con las velocidades registradas, y los km recorridos. Además de combustible por el abrupto trato. Momentos incómodos, situaciones irregulares, intranquilidad y ansiedad que ha provocado esto y que no se solucionan de un día a otro, a valorar compensación. Cuantía reclamada 500,00 €. La parte reclamante manifiesta que el vehículo fue llevado el día 17/12/2024 a las 11:17h al taller oficial de la marca Hyundai Comenda Ubicado en la carretera de Fuencarral 70, 20108 Alcobendas. Solucionada la avería y entregado hoy 23/12/2024 a las 11:43h. (Anexo comprobantes y facturas). A su vez manifestar mi descontento, asombro y enfado con estas personas que dicen mentira tras mentira, tratare de responder por puntos: 1) En las conversaciones vía WhatsApp (anexadas inicialmente) demuestro como yo fui el insistente para que se revisase el coche porque ellos no hacían seguimiento. Puesto a que me mareaban con mentiras o excusas que ni existían. (Anexo para su facilidad parte resumen de las pruebas) 2) Asombrado que tenían el reconocimiento de la falla del vehículo, puesto a que cuando yo pedía explicaciones de porque no solucionaban de una vez por todas me decían que no detectaban la falla, me hablaban de piezas y luego de nada (por eso me mandaron a ir cuatro veces al taller). 3) Como indique inicialmente. El vehículo fue cuatro (4) veces al taller, de las cuatro veces dos (2) me pidieron que lo dejara, y dos (2) para averiguar cuál era la avería la primera vez lo deje un miércoles, pedí vía mail el día viernes que me dieran información (puesto a que sabía por el GPS que el vehículo no lo habían tocado) a lo que minutos luego de enviar ese mail me llamo un señor enfadado porque yo no podía esperar preferencias en el taller y me dijo “ el taller ahora mismo no tiene tiempo porque hay demasiados coches en espera,”. A lo que respondí “si saben que no tienen tiempo y estoy pagando un coche de sustitución, para que me pedís que deje el vehículo”. y me dijeron si quieres busca tu vehículo y te daremos cita para octubre. a finales de octubre tuve yo que pedir de nuevo me dieran una cita para solucionar 4) el vehículo fue sacado del taller donde lo deje, al concesionario, y del concesionario a casa del jefe de garantías (dicho por el mismo, nombre que desconozco). el mismo que me dijo que “si quería se lo llevaba a Barcelona”. sacado fuera de horario laboral y dejando aparcado el coche fuera de cualquier instalación oficial del taller o concesionario, e incluso fuera de cualquier garaje. el mismo lo uso para devolverse de su casa al trabajo. que luego es cuando me dicen, tenemos el coche, pero debemos probarlo (con descaro, porque no les basto, la prueba que pensaban que la hacían a escondidas) ya que no lo reconocían hasta que le demostré con los impresos del movimiento del coche todo lo que sabíamos. pruebo con anexo la ida y la vuelta el recorrido nocturno del señor. (resumen, todos los movimientos anexos en la solicitud inicial) Día que lo retiraron del taller (me habían dicho que fue al día siguiente): vuelta a ss. de los reyes a su jornada de trabajo (con evidencia del exceso de velocidad, que ni yo como propietario lo hago, por respeto a la ley y prudencia): por si no se aprecia en la imagen sería conveniente que lo indique por escrito, 146Km/pH. Vuelta 54km. Decidió evitar tráfico. Total, km 102 5) El vehículo rebaso las velocidades legales. Sin mi permiso, autorización ni necesidad. 6) Destacar que ellos después de quedar en evidencia, me indicaron verbalmente que el señor se llevó mi vehículo a su casa porque debían hacer una prueba, lo mismo indicaron en el mail enviado, “prueba dinámica”



Comunidad de Madrid

de 50km, cuando el señor ya le había hecho 102km, y que cuando fui a buscar el coche me dijeron que “debían probarlo” seguro estoy de que, si no voy a por el coche, duplica y más esa cantidad de km, que equivalen a desgaste del vehículo, y de mi bolsillo. más evidencia de que mienten y se burlaban de mi persona. 7) Ellos en todas las veces que hablaban de reparación, comentaban piezas como (pinza de freno), cosa que demuestro con la reparación de la Hyundai que no era la solución, a mano de ellos estuviera aun esperando una respuesta correcta y definitiva, puesto que era algo eléctrico. mi relato en este taller les causo gracia, ya que de inmediato reconocieron la chapuza que hacían conmigo. para la Hyundai no fue necesario movilizar el coche. estas personas acabaron por tiempo con mi tranquilidad y paz mental, desordenando en momentos mi jornada de trabajo, tiempo libre y economía, tratando de responderles para que me solucionaran la avería y al final se burlaran de mi como lo hicieron. Creo que con la información, material y pruebas anexadas al principio más las de ahora bastaría para cerrar este ciclo, son personas que a mi creer no tienen ética, y se mofan de los clientes, es lo que sentí y siento con tantas mentiras que dicen. Sin contar la desfachatez de que el mecánico del taller me llame semanas después para decirme que una pieza de mi coche se había quedado en su taller, y donde el mismo conto LE dijeron que “no pusiera nada, pero yo soy un profesional y es mi trabajo”. (Relato en últimos documentos anexos a solicitud inicial). Solicito ante vosotros la devolución integral del costo de la reparación en el taller Oficial agregado coche de sustitución. Total 500.30 euros Así mismo los gastos de las otras (2) oportunidades (En una que me dijeron que, de miércoles a viernes, no me respondieron el móvil y tuve que ampliar el renting) donde tuve que alquilar coche para que ellos me repararan la avería, (cosa que nunca hicieron, al contrario, disfrutaron de mi vehículo haciendo uso personal). Total 462,68 euros Combustible 50 euros (anexo en facturas, no consigo otros pagos, dejo así) Y una indemnización de 500 euros. Total, solicitado 1.512,98 euros. ...Sin ir más allá, ya que en varias ocasiones tuve que tirar de la tarjeta de crédito o prestamos de amistades para poder cubrir las necesidades del coche de alquiler. Lo dejo a vuestra consideración poniéndose en mi lugar, dejando, tiempo, trabajo, tranquilidad y paciencia. Adjunto certificado de cuenta bancaria de corresponder para el reembolso. La parte reclamante manifiesta que yo mismo pedía se me gestionaran y se me cumplieran, en los mismos compruebo que yo acudí a todas las citas, sin faltar una. Retire el vehículo por supuesto, porque estaban haciendo uso personal de él, sin mi autorización llevándose fuera de horario laboral (luego de las 20h) a casa de un trabajador (Leganés) y volviendo por la mañana (sobre las 9h), dejándolo toda la noche fuera de instalaciones oficiales o por lo menos referentes. comprobando que el ciudadano conductor manejo a velocidad excedida (+140k/h). todo esto está sustentado, soportado y reflejado en los anexos antes adjuntos. Solicita Sumando más malos ratos gracias al descaro de estas personas no solo solicito el importe descrito en mi anterior contestación, el tiempo y los malos ratos que estos ciudadanos hacen pasar son incalculables. Creo que debe ser revisada a profundidad este tipo de actuaciones descaradas. Por lo que ruego sea arbitrado por ustedes el aumento del importe que estos deberían compensarme, partiendo del antes reclamado, ellos actúan ante sus ojos de formales, siendo realmente todo lo opuesto, pero. Cuantificación económica total dos mil euros.

La parte reclamada que ha aceptado el arbitraje, en resumen, ha manifestado que:

“.. PRIMERO. Insistimos en lo descrito en las alegaciones anteriores y en los escritos aportados anteriormente, así como la documentación ya adjunta. Que el pasado 10 de abril del 2024 se suscribió contrato de compraventa entre las partes sobre el vehículo mencionado anteriormente. Adjuntamos como Documento N°1 el dicho contrato. Que, en el mes de mayo, el cliente se pone en contacto con nosotros para revisión de vehículo por un supuesto fallo, por lo que se facilita cita en nuestro taller colaborador Josacar2000, para la revisión del mismo. Adjuntamos como Documento N°2 el informe de diagnóstico del vehículo de fecha 06 de mayo del 2024. Que ese mismo día quería que se le solucionase el problema del vehículo siendo imposible puesto que todo depende del volumen de trabajo que tenga dicho taller, por lo que, el cliente retiró el vehículo y se marchó a esperas de que, en otro momento, se le concertase una nueva cita para el arreglo ya mencionado. Que, tras diversas citas concertadas en el taller para la revisión del mismo, el



Comunidad de Madrid

cliente no se presentó, generando fallos en el diagnóstico y arreglo del vehículo. Adjuntamos, como Documento N°3, el email remitido a Don Jesús Fernando González Rodríguez en fecha 12 de noviembre del 2024, donde se le informa de la cronología de los hechos. Por recomendación del taller y para comprobar si el arreglo había sido resuelto, el jefe del Departamento de Garantías, con previa autorización del garante para ello, realizó varios kilómetros con el vehículo para detectar si seguía presentando el error o no. El cliente alega que el vehículo fue usado para una actividad personal, siendo totalmente falsa dicha afirmación. El cliente retiró el vehículo de nuestras instalaciones sin haber realizado las comprobaciones pertinentes sobre el arreglo efectuado. SEGUNDO. Que esta parte no se ha negado, en ningún momento, en realizar el arreglo del vehículo como garantes del mismo que somos, pero, insistimos que no abonaremos las facturas aportadas por el cliente puesto que fue él mismo quien retiró el vehículo del taller sin que se diera la aprobación para ello. Tampoco se abonará la factura relativa al vehículo de alquiler.

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acordó suspender la sesión y la emisión del laudo para requerir a la parte reclamante que aportara las facturas y contrato de alquiler con acreditación del pago, no siendo los aportados documentos suficientemente acreditativos en derecho de quien realiza el pago documentación que ha presentado y se prorrogó el plazo para dictar Laudo, por un periodo de noventa días naturales más para permitir que la parte responda al presente y poder resolver, en consecuencia, este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

La parte reclamante presentó escrito de fecha 19.06.2025, en contestación al requerimiento efectuado, en el que manifiesta que aporta la factura y justificante de pago del contrato de alquiler, adjuntando factura emitida por el servicio de alquiler del vehículo, factura emitida por el servicio de alquiler del vehículo en la agencia oficial donde se reparó (incluida la reparación) y justificante bancario /pago con tarjeta que acredita que fue él personalmente quien asumió dicho gasto. Añade que el alquiler del segundo vehículo pidió ayuda a su compañero Richard Manzano para el pago. El resto lo pudo hacer gracias a las tarjetas de crédito como demuestra. Este gasto se derivó de la imposibilidad de contar con un vehículo durante el tiempo en que el suyo permanecía en el taller, sin reparación efectiva, y sin ofrecérsele una alternativa de movilidad por parte de la empresa reclamada.

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 considera que el vehículo estaba en garantía y conforme a la normativa aplicable, esta falta de conformidad debió ser subsanada por cuenta del vendedor. El vendedor era conocedor, al menos desde el 06/05/2024 del problema y tras diversas citas e intervenciones en el taller designado por el vendedor, el problema no ha sido resuelto y han transcurrido más de seis meses. El comprador reclamante ha llevado posteriormente el vehículo a un concesionario oficial de la marca que en fecha 23 de diciembre de 2024 entrega el vehículo ya reparado y emite factura en la que se indica como avería "se enciende luz etc. y autohold" y entre otra operación el cambio del cable de freno automático. La factura emitida es por importe 500,30



Comunidad de Madrid

euros y el reclamante acredita que ya la ha pagado. La avería, al parecer, así se ha resuelto, por lo cual **se acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE** la solicitud de arbitraje de D. **JESÚS FERNANDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ** de tal manera que el reclamado **AM CARS TRADING 2022 SL** debe reintegrarle (pagarle) el importe de 500,30 euros que coincide con el importe de la factura antes mencionada.

Se desestima el pago de otras cantidades adicionales solicitadas por la parte reclamante.

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 laudo 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 naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación del laudo, dando siempre previo traslado a la otra parte del escrito donde se solicite, según el art. 39 de la citada Ley 60 /2003 de Arbitraje.

Se informa que, si un laudo se refiere al abono de alguna la cantidad, ello se puede realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, si bien para facilitar el cumplimiento de los laudos, se recomienda que el reclamante faculte su número de cuenta bancaria para que la parte reclamada, si fuera el caso, le haga una transferencia bancaria.

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 los miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: M^a PILAR FERNANDEZ GONZÁLEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: JOSE RAMON LOZANO PETIT
Firmado digitalmente por JOSE RAMON LOZANO PETIT
Emitido por AC FNMT Usuarios
Fecha 02/09/2025 11:27:20

Fdo.: ROCIO MARTIN CABO
Firmado digitalmente por MARTIN RUCIO
Emitido por ACA 1
Fecha 01/09/2025 00:39:50

Firmado digitalmente por: FERNANDEZ GONZALEZ, PILAR
Fecha: 2025.09.02 14:49



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1055586106506291113292