



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16397.7/2024

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 que el día 03-09-2024 realiza una reparación del coche con número de bastidor VF3CCBHW6T156405 de la pieza de depósito fap y a día de hoy 09/12/2024 continua con el mismo problema de la reparación.

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: "La devolución completa de la reparación 243.97 € ya que por mucho que se le reclamara más temprano parece que estaba cerrado el taller y no hay manera de reclamar nada".

En su escrito de 07 de junio de 2025 refiere: "Que el día **1 de octubre de 2024** contraté en el taller [REDACTED] la instalación de un **kit completo de aditivo FAP (denominado aeoly)**, por un importe de **243,97 €**, con la correspondiente garantía legal de **dos años**, conforme al **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Desde hace meses, el vehículo ha venido mostrando **fallos persistentes relacionados con el sistema de inyección del aditivo**, reapareciendo continuamente los avisos de "Service" y "fallo motor" tras cada repostaje, lo que indica un **mal funcionamiento de la pieza instalada**.

Me puse en contacto con el taller, que **admitió verbalmente que la pieza está en garantía**, pero:

- **No me proporcionó ni la factura correcta ni las referencias técnicas de la pieza.**
- Me entregó **informes mal impresos e ilegibles**, imposibilitando su uso para reclamar.
- No ofreció ninguna alternativa razonable ni facilitó el trámite de la garantía.
Me exigió que trasladara el vehículo a un taller específico en **Alcorcón**, sin compromiso de fechas, plazos ni gestión real.



Comunidad de Madrid

- **No responde a los mensajes ni llamadas**, pese a haber leído los WhatsApp enviados, como se demuestra con las **capturas adjuntas**.
- El número de teléfono del taller figura actualmente **como inexistente**.

Dado que el taller **no ha facilitado una reparación rápida ni una solución amistosa**, me he visto obligado a acudir a otro taller para diagnosticar nuevamente el vehículo, asumiendo un coste de **145,25 €**, cuyo justificante adjunto. El informe confirma el mismo fallo de origen y la continuidad del problema.

Esta falta de gestión desde el primer momento ha generado nuevos gastos y ha derivado en la aparición de otros fallos mecánicos, que podrían haberse evitado con una actuación diligente por parte del taller. Además, actualmente circulo con el vehículo en una **situación potencialmente peligrosa**, ya que **puede fallar o detenerse en cualquier momento**, lo cual supone un riesgo para mi seguridad y para terceros, y agrava aún más el perjuicio económico y funcional que ya estoy sufriendo.

A todo esto, se suma que la **garantía está próxima a expirar**, y a pesar de mis múltiples intentos de comunicación, **no he recibido respuesta ni colaboración alguna**, imposibilitando que pueda ejercer mi derecho legal en tiempo y forma.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 16 de junio de 2025 refiere: "Habiendo recibido, con fecha 06 de junio de 2.025, notificación en la cual se me otorga el plazo de 10 días hábiles para contestar a la solicitud d arbitraje y presentar los documentos que estime pertinentes, por medio de la presente vengo a exponer lo siguiente:

PRIMERO. - Que en el presente expediente ya fue presentado escrito exponiendo la situación el pasado 08 de enero de 2025 y 18 de febrero de 2025.

SEGUNDO. - Que esta parte viene a reiterar sus escritos anteriores en los que se manifestaba que sobre la reparación objeto del arbitraje ya se puso en contacto con el cliente, indicándole que la pieza tiene 2 años de garantía pero que la mano de obra cubre durante 3 meses o 2.000 kilómetros. El cliente acudió al taller cuando la citada garantía había expirado, pues sobre los 2000 kilómetros de garantía por la mano de obra había realizado 3500 kilómetros más. No obstante, se le indicó que la pieza se le devolvería al fabricante para que nos diesen una nueva si el fallo era de ésta.

Que el taller por motivos de salud este taller cerró, pero se ha seguido atendiendo el teléfono y en este caso se le ha ofrecido reiteradamente la solución que se ha expuesto.

Que, debido a lo anterior, esta parte no puede hacerse cargo de la mano de obra de la retirada de la pieza y la colocación de la nueva, pues dicho servicio no entra dentro de la garantía por haber realizado más de los 2000 kilómetros establecidos, no obstante, esta parte invita al reclamante a que dicha mano de obra le sea reclamada a la empresa fabricante de la pieza, pues si efectivamente está defectuosa debe ser dicha empresa la encargada de hacerse cargo de los gastos que de ello se hayan derivado.

Que la pieza, que es sobre lo que, si hay garantía, no tenemos inconveniente alguno en cambiársela, pudiendo el cliente indicarnos a que taller acudir dentro de Alcorcón y se la retiramos de forma personal y se le entregará la nueva que nos facilite el fabricante en el mismo lugar.

TERCERO. - Que todo lo que está en nuestra mano se está ofreciendo con el fin de dar solución al asunto, no pudiendo devolver el importe íntegro de la reparación, pues los trabajos sí se realizaron en su momento y el vehículo funcionó correctamente durante 3500 kilómetros.

Por todo ello,

SOLICITO, Que tengan por presentado este escrito, lo admitan y procedan a dar traslado de la solución propuesta.

desmontar, transportar, diagnosticar y reinstalar esta pieza podría superar **los 500 €**, mientras el producto original costó $243,97 + 145 = 388.97€$.

Comunidad de Madrid

Dado que ahí faltaría mano de obra nueva del nuevo taller que se encargue de desmontaje y montaje de la pieza subirían los costes por encima del presupuesto inicial de la reparación.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante puede hacer uso de su derecho a que el reclamado verifique la pieza a efectos de otorgar la garantía que legalmente le corresponde, y a los efectos de que con el informe técnico del proveedor y a la vista del resultado de la comprobación, asuma el taller reclamado el desembolso económico o no, tanto del desmontaje inicial de la pieza a analizar como la instalación en su caso posterior, sin gasto alguno para el reclamante y para ello, se da la posibilidad al reclamado (taller) que decida entre:

1º devolver el importe de la pieza y la mano de obra invertida en su instalación y para que este en su caso, reclame ésta a su proveedor

O bien,

2º elegir otro taller reparador en el plazo razonable de 7 días para que estando él presente o persona de su confianza, se desinstale la pieza y aquél pueda tramitar la garantía.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y según lo explicado en este Laudo, el reclamante debe facilitar la pieza a la mercantil para que se pueda proceder a su revisión y cumplimiento de la garantía.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 15 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]