



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17147.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de noviembre 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 ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, 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:

Yo, [REDACTED], el 24 de octubre de 2022, compré un vehículo de "kilómetro cero" modelo VOLVO XC40 1.5 T4 RECHARGE INSCRIPTION DCT 211 5P, con matrícula [REDACTED] en el concesionario oficial de Volvo [REDACTED]. El coche fue adquirido con 18.400 kilómetros y una garantía de 24 meses. Durante estos 24 meses he seguido el mantenimiento indicado por el fabricante, siempre en talleres oficiales, buscando la seguridad que supuestamente ofrecen estas revisiones oficiales y habiendo realizado la siguientes tal y como indica la marca Volvo: revisión del año, realizada el 18 de octubre de 2023, en el concesionario - taller oficial Volvo [REDACTED] y la revisión de los dos años, realizada el 13 de noviembre de 2024, en el taller oficial Volvo [REDACTED] (CIF. [REDACTED]).

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS Pasados 9 meses desde la compra del vehículo, se empezó a escuchar un ruido con origen en la parte baja del coche cuando éste se encontraba en marcha. Si bien comenzó a oírse levemente, con el paso del tiempo el ruido fue aumentando. - Por este motivo, solicité una cita para su diagnóstico y reparación en el taller Volvo [REDACTED]. El coche fue dejado en el taller el 12 de septiembre y lo recogí el 19 de septiembre de 2023.

Al entregarme el vehículo me informaron que se había revisado por completo y se habían sustituido varias piezas, como así consta en la factura con número de documento IV23 3, esperando con ello haber dado con el problema. El importe de la factura es de cero euros porque el vehículo se encuentra en garantía.

Al salir del taller, parecía que el ruido había desaparecido, pero se seguía escuchando de manera tenue. Al tiempo, comprobé que el ruido no solo no se había ido, sino que comenzó a oírse con mayor intensidad, volviendo a escucharse de la misma manera que antes del cambio de piezas indicado por el taller, confirmando que el problema no había sido resuelto y continuaba. - Por ello, de nuevo solicité una segunda cita al mismo taller (Volvo [REDACTED]), dejando el vehículo

Comunidad de Madrid

para su reparación el 14 de mayo y recogiendo el 21 de mayo de 2024.

De nuevo, en el taller revisaron el vehículo intentado encontrar el origen del problema y la solución (factura IV24 7). - Comprobado que el ruido continúa en la parte baja del vehículo, y aprovechando la revisión anual del coche, entrego el vehículo en el citado taller (Volvo [REDACTED]) el 8 de octubre de 2024, día en el que volví a notificar e insistir en que el ruido no se había solucionado y que ya estaba preocupado, no solo porque el problema no se conseguía solucionar (era la tercera vez que tenía que dejar el vehículo para solucionar la misma avería), sino por la seguridad en la conducción al no dar con el problema, y reclamé que debía repararse el problema, además de realizar la revisión anual. El 14 de octubre de 2024, al recoger el vehículo y antes de salir del taller, comprobé que el ruido seguía y antes de irme del taller, comuniqué al mecánico que había trabajado en el coche que el ruido seguía exactamente igual.

En el taller me pidieron probar el coche algo más y volver a traer el vehículo si veíamos que el problema persistía.

- El lunes 28 de octubre de 2024, mi mujer llamó al taller para solicitar una nueva cita, tal y como nos habían indicado, pero nos advierten que la garantía del vehículo había terminado el viernes anterior y que, por tanto, ya no podían seguir trabajando en busca del origen del ruido y solucionar el problema.

En ese momento, se comunicó al taller que comprendíamos que, al finalizar el periodo de la garantía, no nos cubrirían ningún problema y/o avería nueva pero que nuestra solicitud estaba referida a un problema no solucionado durante el periodo de garantía, que se había tratado de solucionar en varias ocasiones en ese taller, sin éxito, y que, por tanto, el problema seguía ahí, después de más de un año. No se trataba de una avería nueva. - Al explicar esta situación al taller, finalmente nos concertaron una nueva cita, la cuarta, el 13 de noviembre de 2024, para dejar el coche y tratar de solucionar la avería.

Esta vez, dedicaron más de 3 semanas en tratar de encontrar el origen del ruido y la avería y de nuevo, nos comunican que se han cambiado varias piezas (no nos entregan factura de los trabajos, tan solo un informe de fecha 13 de noviembre de 2024, con una breve descripción del problema y los trabajos realizados sin coste). Sin embargo, el 5 de diciembre de 2024, nos avisan, mediante una conversación telefónica, que no han conseguido localizar la avería y, por tanto, se sigue escuchándose el ruido indicado desde hace más de un año (la primera notificación de avería e intento de reparación data del 12 de septiembre de 2023, como se ha narrado en este escrito), y nos comunican en esa misma conversación, que a partir de este momento, si queremos que sigan trabajando en ello debemos comenzar a pagar ya que la garantía ha expirado.

Sin entender por qué ahora yo debía ahora asumir los trabajos para solucionar el problema que viene desde hace más de un año y que han tratado de solucionar hasta el 5 de diciembre de 2024, contacto con Volvo España para ponerles en conocimiento de la situación esperando su respaldo ante una avería comunicada en el mes de septiembre del año 2023. Tras varias conversaciones telefónicas con atención al cliente me comunican que, tras hablar con el taller, les confirman que ya no tenemos garantía y que, por tanto, no asumirán la reparación. Insisto, ante el personal de atención al cliente de Volvo España que la avería está comunicada y no solucionada desde el 12 de septiembre de 2023, dentro del periodo de garantía, y que hasta en 4 ocasiones el vehículo ha estado en el taller para tratar de solucionar el problema sin éxito; y que, por tanto, tan solo queremos finalizar con esta avería no resuelta, no recibiendo ninguna solución por parte de Volvo España.

Ante esta situación, recojo mi vehículo del citado taller el mismo día 5 de diciembre de 2024, cumplimentado la correspondiente hoja de reclamación que adjunto a este escrito.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante la falta de responsabilidad tanto por parte del taller Volvo [REDACTED] como por parte de Volvo España, para solucionar una avería actualmente sin resolver y comunicada, por primera vez el 12 de septiembre de 2023, me veo obligado a trasladar este escrito para denunciar la situación de desamparo en la que me encuentro, confiando en que la intervención de la Oficina del Consumidor pueda ayudarme a resolver esta situación.

Desde la primera vez que pusimos en conocimiento al taller Volvo [REDACTED] el problema del ruido de la parte baja del vehículo, el 12 de septiembre de 2023, han pasado más de 14 meses y 4 intervenciones y la avería sigue sin resolverse y ahora ni el taller, ni Volvo España quieren responsabilizarse de los trabajos pendientes para conseguir resolver la avería. Además, esta situación ha supuesto haberme quedado sin el coche en varias ocasiones, y en la última intervención hasta un periodo de 3 semanas, siendo el único coche familiar que tenemos necesidad de utilizar diariamente; además, de viajar con la inseguridad de manejar un coche con una avería que no consiguen localizar y por tanto reparar.

Adjunto documentos de las visitas al taller y cambios de piezas realizadas para tratar de solventar el problema descrito. - Factura IV23 3, con fecha 19 de septiembre de 2023. Sin coste. - Factura IV24 7, con fecha 21 de mayo de 2024. Sin coste. - Factura IV24 13, con fecha 14 de octubre de 2024. Sin coste. - Informe cliente 30871 (O.R.Nº 1237740), con fecha 13 de noviembre de 2024. - Hoja de reclamación cumplimentada. Fecha de retirada del vehículo el 5 de diciembre de 2024

LA EMPRESA reclamada presenta un escrito en fecha 20 de febrero de 2025, que se traslada a la otra parte, y en el que en síntesis expresa lo siguiente:

[REDACTED] ha actuado de forma diligente, realizando reparaciones preventivas, pruebas conjuntas y sustituciones de piezas, según la legislación vigente y de conformidad con la garantía contratada. Además, pese a la finalización del periodo de vigencia de la citada garantía, hemos realizado pruebas adicionales, sin coste alguno para el Sr. [REDACTED] por lo que, si este desea continuar con el diagnóstico de la reparación de su Vehículo, deberá autorizar el presupuesto, no cubierto por garantía alguna Documentación que adjunta.

Detalla el conjunto de actuaciones realizadas, que son las siguientes:

Primera intervención, en septiembre de 2023, el reclamante lleva el vehículo al taller por un ruido al girar la dirección durante maniobras de aparcamiento. Como la solución definitiva estaba pendiente de lanzamiento por parte de fábrica, se sustituyeron preventivamente los cojines delanteros en garantía.

Segunda intervención, el vehículo regresa por un ruido esporádico al iniciar la marcha. Los técnicos no apreciaron el ruido pero que podía volver si volvía de continuo el ruido. También se le informa que en junio de 2024 estarían disponibles de fábrica los cojinetes reforzados y que les contactara para cambiarlos en garantía.

Tercera intervención. - En octubre de 2024, durante la revisión anual, se sustituyen los cojinetes reforzados y se hace prueba de conducción, sin que se apreciara ruido alguno, pero se le informa que si vuelve a detectar cualquier anomalía podía acudir al taller antes de que finalizara la garantía, el día 26 de octubre de 2024.

El 28 de octubre de 2024 contacta la esposa del Sr. [REDACTED], informando que el ruido persistía y aunque estaba ya fuera de garantía se le ofreció una cita para revisar nuevamente el vehículo.

Cuarta intervención. El 13 de noviembre de 2024 se constató que el ruido no tenía nada que ver al inicialmente reportado. Como ya no estaba en garantía, se le solicitó autorización para continuar la diagnosis del presupuesto.



Comunidad de Madrid

El cliente no lo autorizó y retiró el vehículo.

Entienden que han cumplido con todas sus obligaciones de conformidad con la garantía contratada.

LA RECLAMANTE señala por escrito de fecha 27 de marzo de 2025 lo siguiente:

En cuanto al requerimiento número 2, no disponemos de la cuantía económica de la reparación porque, como se ha explicado en diferentes escritos, la empresa [REDACTED] no nos ha facilitado la avería concreta, su solución e importe. Por nuestra parte es imposible, ante estas circunstancias descritas, hacer una estimación económica de lo que supondría la reparación porque desconocemos la avería concreta. Nuestra reclamación es, que la empresa [REDACTED] identifique la avería, comunicada por primera vez el 12 de septiembre de 2023, y asuma todos los costes del diagnóstico y de su reparación hasta solventar el problema por completo

Mediante escrito de fecha 8 de junio de 2025, expone:

En relación con el requerimiento de subsanación número 1, adjuntamos documento de representación firmado por ambas partes (persona autorizante: [REDACTED] y persona autorizada: [REDACTED])

En cuanto al requerimiento número 2, no disponemos de la cuantía económica de la reparación porque, como se ha explicado en diferentes escritos, la empresa [REDACTED] no nos ha facilitado la avería concreta, su solución e importe. Por nuestra parte es imposible, ante estas circunstancias descritas, hacer una estimación económica de lo que supondría la reparación porque desconocemos la avería concreta.

Nuestra reclamación es, que la empresa [REDACTED] identifique la avería, comunicada por primera vez el 12 de septiembre de 2023, y asuma todos los costes del diagnóstico y de su reparación hasta solventar el problema por completo.

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.
- 3.- Estudio de la Resolución de Suspensión.

Comparece el reclamante al acto de audiencia y se ratifica en las alegaciones realizadas por escrito en el presente expediente. Manifiesta que en la actualidad el ruido persite y reitera la petición formulada. Asimismo señala que ha perdido la confianza en el servicio ofrecido por la empresa reclamada, tras las múltiples intervenciones realizadas sin éxito.

Comparece el representante de la empresa al acto de audiencia, que se ratifica en todas las alegaciones formuladas por escrito hasta este momento. Expone que en todo momento han atendido al cliente, que se han hecho todas las gestiones necesarias, siendo la última en noviembre de 2024- aunque el coche ya no estaba en garantía- y aunque apreciaron un ruido, ofrecieron al cliente, si este deseaba continuar con el diagnóstico y reparación de su vehículo, la posibilidad de autorizar el presupuesto al no estar ya en garantía. El cliente no aceptó.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral a la vista de las actuaciones realizadas, informa a las partes comparecientes de la necesidad de realizar práctica probatoria esencial. Ambas partes aceptan llevarla a cabo y se emite la correspondiente **Resolución Arbitral de Suspensión** :

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación incorporada al expediente, se hace necesario completar información imprescindible para valorar este conflicto, por lo que de mutuo acuerdo, ambas partes aceptan que se lleve a efecto la pertinente práctica probatoria, por lo que el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo la presente RESOLUCIÓN por la que se SUSPENDE LA EMISIÓN del presente Laudo, acordado la ampliación del plazo para dictarlo, para que:

EL RECLAMANTE seleccione a su elección un SERVICIO TÉCNICO OFICIAL DE LA MARCA VOLVO o DESIGNE UN PERITO INGENIERO MECÁNICO O TÉCNICO INDEPENDIENTE EN AUTOMOCIÓN -sector automotriz-para que examine el vehículo VOLVO XC40 1.5 T4 RECHARGE INSCRIPTION DCT 211 5P con matrícula [REDACTED] y emita un INFORME, de manera que se determinen los siguientes extremos:

1- Descripción suficiente del estado técnico en que se encuentra el vehículo con identificación de la incidencia objeto de este arbitraje, indicando si existen ruidos en la conducción y/o maniobrabilidad, así como la metodología empleada para su comprobación, en concreto;

- a. De qué tipo de ruido se trata y en qué zona se localiza
- b. Detección del origen de la avería.
- c. Si esa avería/ situación anómala/ defecto/... pudiese haber estado presente desde hace dos años, y por tanto causante de los ruidos identificados durante la conducción, etc.

2- En caso de que la emisión del informe sea realizada por un taller oficial se adjuntará presupuesto de reparación definitivo de la avería localizada. El coste de este informe será asumido de manera inicial por el reclamante. Ambas partes manifiestan asumir los resultados que arrojen este informe.

Se incorpora al expediente el Informe Técnico – que se da por íntegramente reproducido - sobre estado del vehículo emitido por el técnico del SERVICIO TÉCNICO OFICIAL DE LA MARCA VOLVO seleccionado, que ha examinado el vehículo VOLVO XC40 1.5 T4 RECHARGE INSCRIPTION DCT 211 5P con matrícula [REDACTED]. Dicho informe ha sido debidamente trasladado a la empresa reclamada para su completo conocimiento.

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: **ESTIMAR la pretensión** del solicitante debiendo la empresa reclamada asumir el importe presupuestado para la reparación de la avería que presenta vehículo VOLVO XC40 1.5 T4 RECHARGE INSCRIPTION DCT 211 5P con matrícula [REDACTED] que asciende según presupuesto adjunto a la cantidad total de 341,58 euros, en base a las siguientes consideraciones:



Comunidad de Madrid

El informe técnico oficial emitido señala que el vehículo presentaba *“fatiga estructural en la tiranta inferior”* siendo ésta, muy improbable que se manifieste en un vehículo nuevo, ya que según indica el informe se puede desarrollar a lo largo del tiempo.

El cliente, adquiere un vehículo de ocasión- km 0- contando con un kilometraje en el momento de su compra (24 de octubre de 2022) de 18.400 km, pudiendo presentar desgaste lógico en alguna de sus piezas.

El coche disponía, según consta documentado, de una garantía de veinticuatro meses y el cliente acredita que a los nueve meses de su adquisición, comunica por primera vez al concesionario - taller oficial de la marca, hoy reclamada-que escucha un ruido en la parte baja.

El taller ha realizado diferentes intervenciones, inicialmente dirigidas hacia los cojinetes delanteros, entendiéndose tal y como ellos reconocen, que al haber recibido notificación de fallo - detectado por el fabricante Volvo- pudiera haber sido el origen del citado ruido y aunque no pueda determinarse, que tras esos 3 intentos de reparación por el servicio técnico oficial, el ruido haya podido mitigarse, ha quedado suficientemente evidenciado que el reclamante no dejó de insistir y poner en conocimiento de la reclamada, que éste persistía.

El informe indica que existe un fallo estructural y que se localiza en la *zona inferior del motor, concretamente entre el cárter y la carrocería* y aunque dicho informe no puede establecer de forma concluyente, la fecha exacta de su aparición, tampoco excluye la posibilidad de que el ruido estuviera presente desde el inicio de la reclamación- se indica que es un fallo que *podría haberse desarrollado de forma progresiva*, compatible con el transcurso del tiempo y un uso normal del vehículo.

Se considera que la empresa reclamada debe atender con cargo a la garantía del vehículo la reparación del mismo, asumiendo el coste presupuestado realizado por Volvo.
Si el cliente ya ha procedido a su reparación, la empresa debe reintegrarle la cantidad total de 341,58 euros.

No procede la asunción de ningún otro gasto adicional por la emisión del informe técnico solicitado, al no haber presentado coste alguno su elaboración.

Cesa cualquier otra obligación relativa al correcto funcionamiento del vehículo para la empresa reclamada (garantías), una vez realizada la reparación por el servicio técnico oficial seleccionado por el cliente, quién como nuevo taller debe ser con quién se relacione el cliente, a partir de ese momento.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]