



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17381.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de septiembre 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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: 1. En fecha de 30 de Mayo de 2024, acudí con mi vehículo una PEUGEOT Modelo Premium HDI 2.0. FIDI 120 CV con matricula 2579HCX al taller de [REDACTED], como otras muchas veces ya que fue donde compramos el Vehículo hace unos años. El problema era no funcionamiento del aire acondicionado. Me proponen dejarlo allí para su reparación. El 6 de Junio de 2024 me llaman para que acuda a recoger el vehículo, tras el pago de la factura FE- 779 por importe de 517,06 euros, me marchó con el vehículo. Durante 15 días aunque no enfría demasiado, funciona medianamente bien, pero al paso de estos días vuelve a apagarse y dejar de funcionar. Por lo que aviso al taller y de nuevo llevo el vehículo sobre el 19 de julio de 2024, para que revisen. El día 26/07/2024 fui a recoger la furgoneta y de nuevo tengo que abonar otra factura FE-1035 POR IMPORTE DE 647,19 euros, los cuales abono para poder recoger el vehículo y marcharme. En el camino de vuelta a mi casa, me doy cuenta que no está reparado, vuelvo a llamarlo por teléfono, y me dice que ya lo sabía que nose había reparado bien, pero que ya no puede hacer más, que va a llamar a la casa a ver si le dicen que puede hacer. Es decir me dais el vehículo tras pagar la factura aún sabiendo que no está reparado. Después de unos 10 días sin recibir noticias, llama mi hija para deciros que me deis alguna solución y la respuesta es que llamara el jefe para hablar conmigo. Varios días después me llamáis para decirme que no hay nada que hacer, y que de devolverme el dinero que he pagado por la NO reparación es imposible.

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 solicita: Devolución del importe abonado, un total de 1.164,25 euros, y que me faciliten todas las piezas supuestamente cambiadas, ya que mi confianza ha dejado de existir en este taller

En su escrito de 26 de febrero de 2024 refiere: Recibida la respuesta del reclamante, no estamos de acuerdo para nada, nada de lo que explica es cierto y solicita continuar con el arbitraje

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En su escrito de 19 de marzo de 2025 refiere: "Que el pasado 15 de marzo hemos llevado la furgoneta a otro taller y nos han dado presupuesto y reparado, diciendo que el compresor estaba roto y no se había limpiado el circuito ni cargado. Esto mismo se supone que nos lo habían cambiado y hemos pagado por ello. Hemos accedido para reparar la furgoneta, adjuntamos factura abonada. Solicita continuar con el arbitraje y que se tenga por informado de esta nueva prueba a la junta arbitral, y se sigue solicitando el importe que nos ha cobrado la empresa reclamada ya que no ha reparado el vehículo. El nuevo taller nos ha dejado la pieza que ha quitado para que la podamos llevar el día del arbitraje".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 21 de febrero de 2025 refiere: "El vehículo se reparo el condensador por tener fugas y se le entrega al cliente con el a/a funcionando, posteriormente el cliente llama que no va bien y se le hace una segunda reparación sustituyendo el compresor porque el suyo no generaba presión para producir frío, el vehículo vuelve a salir funcionando correctamente. Al tiempo nos vuelve a indicar que vuelve a no enfriar bien. Se vuelve a revisar sustituyendo la válvula de expansión, se comprueba en funcionamiento del climatizado siendo este ineficaz e indicamos al cliente que no es el problema de la válvula lo cual no facturamos nada de ello. Se le informa de que el problema viene ocasionado del evaporador interior del vehículo el cual el cliente no esta conforme con el presupuesto y decide no seguir reparando. Si no se desmonta para verificar la avería del evaporador no quedaría resuelto el problema. Lo echo y facturado es algo que el cliente realizado y aceptado. No estamos de acuerdo en realizar ninguna devolución.

En su escrito de fecha 19 de septiembre de 2025 se aporta escrito que se aporta al expediente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Queda acreditado que la intervención del taller no ha conseguido el arreglo de la avería, en las dos ocasiones que se lleva a reparar y teniendo que acudir a otro taller, el cual lo arregla.

2º Con respecto a la primera intervención, sustitución del condesador, no se ha tendido que cambiar en el siguiente taller, por lo que se deduce que fue un cambio que se hizo correctamente.

3º Con respecto a la segunda intervención, sustitución del compresor, es el segundo taller el que consigue la reparación de la avería detectada, no siendo efectivo lo realizado previamente por la reclamada ni con el cambio de la pieza.

4º Con respecto a las alegaciones de la empresa reclamada, y que refieren que no se pudo arreglar la avería por no aceptar el presupuesto para sustituir el evaporador interior, queda acreditado que dicha intervención no era necesaria para la reparación de la avería.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe proceder a la devolución íntegra de la factura nº 1035 de importe 647,19 € abonada por el reclamante.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante en las siguientes peticiones:

1º Con respecto a la devolución de la piezas cambiadas, considerando este colegio no proceder ya que se devuelve el importe de la factura con el cambio de dichas piezas.



Comunidad de Madrid

2º La devolución del importe de la factura nº 899 de importe 517,06 €, al quedar acreditado que no fue necesario el cambio del condensador realizado por la reclamada en el nuevo taller.

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.

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

Madrid, 12 de septiembre de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]