



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL (AUTOMÓVILES Y TALLERES DE REPARACIÓN)

03785/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX.  
CIF XXX

Prenda asociada: vehículo

En Madrid, a 26 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de NUEVA AS.DE EMPRES. TALLERES REP., VTA, RECAMBIOS Y OTRAS ACT. AFINES.. debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con los 42,82 euros facturados por la reclamada, en concepto de presupuesto de mano de obra. Con fecha 26 de junio de 2015 dejó su automóvil en el concesionario para reparar avería, con la condición de que estaría listo el día 1 de julio. Aunque no tenía cita previa, le indicaron que el día 29 de junio tendría el presupuesto y que el arreglo, dependiendo de las piezas, podría tardar entre 1 ó 2 días. La pieza no llegaría hasta el día 2 de julio, por lo que tuvo que sacar el coche sin arreglar y le cobraron por dicho presupuesto. Habría reparado allí el coche, si hubiesen respetado los plazos. No lo habría dejado si le hubiesen avisado de dicha demora. Solicita la devolución de los 42,82 euros abonados.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 10 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el vehículo se deja el viernes 26 de junio, a las 17,56 horas (siendo las 18 horas el horario de cierre), el lunes 29 se realiza una diagnosis del vehículo para intentar averiguar las causas y evaluar alcance y presupuesto de la avería. El importe facturado corresponde a dicha intervención, según las tarifas vigentes y públicas en sus instalaciones. El cliente dió su conformidad al presupuesto de la diagnosis firmando la "orden de reparación". Como no se ajustaba a sus expectativas, el cliente decidió retirar el automóvil. La empresa no ha facturado nada por la confección del presupuesto de reparación no aceptado, ni por la reparación no efectuada.

La parte reclamante, vía correo electrónico, de fecha registro de entrada 25 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamado, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la empresa y que le dijeron que si quería sacar el coche tendría que pagar el presupuesto. Llamó a XXX, le indicaron que la compañía no permitía ese

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

## Comunidad de Madrid

cobro y al dirigirse de nuevo al taller le informan que le cobran la mano de obra del mecánico para saber cual era la avería. En Albacete, la avería que había localizado XXX (dentro del depósito de gasolina, teniendo que desmontarlo) no existía, era un simple filtro de gasolina. Solicita la devolución del importe cobrado por un trabajo no realizado y penalización administrativa por engaño a los consumidores.

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, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia, aunque vía correo electrónico, incluido en expediente y leído ante la parte reclamada, reitera sus alegaciones. Solicita la devolución total del importe que se le cobró por el falso presupuesto (37 euros sin impuestos) y que se aplique sanción administrativa al concesionario por malas prácticas hacia los consumidores.

La parte reclamada, comparece a la Audiencia, se opone a la reclamación y se reitera en sus alegaciones. Manifiesta, que se realizó diagnóstico del vehículo para averiguar las causas y evaluar alcance y presupuesto de la avería; que se facturó, dicha intervención, según tarifas vigentes y públicas en las instalaciones y que el cliente dio su conformidad, al mismo, tal y como muestra su firma en la "orden de reparación".

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: DESESTIMAR** la pretensión del reclamante por cuanto queda acreditado que el importe facturado por la reclamada corresponde al trabajo efectuado, que permite detectar la causas de la avería y realizar presupuesto de la misma, información que fue dada y aceptada por el reclamante con fecha 26 de junio, a las 17,56 horas, día en que depositó el automóvil en el establecimiento. El presupuesto se efectuó con fecha 29 de junio de 2015, a las 16,20 horas, y su importe ascendía a 111,73 euros, impuestos incluidos.

En lo que se refiere a la pretensión del reclamante de aplicación de sanción administrativa al establecimiento, este Colegio Arbitral, **no entra a conocer** al carecer de competencia en la materia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

Prevía 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 este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 26 de enero de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX