



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 170/2026

En Palma de Mallorca, a día 2 de junio de 2026, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Francesc Artigues Ramis

VOCALES: D. Francisco Martorell Esteban

D. Josep Campins Crespí

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Dibautoplus, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que lleva el 13 de noviembre un Renault Megane matrícula DBK que presenta una avería de embrague y un fusible de la batería fundido. Lleva el coche en grúa, queda en la calle delante del taller porque no se lo pueden recepcionar (con la ventanilla bajada pues no tiene batería para subirla). El 25 de noviembre lo recepcionan, le hacen un presupuesto, que acepta y añade otra operación en los faros. En total 853,56€. Alega que tardan mucho en la reparación y que solicita varias veces información. Al final el 29 de diciembre recoge el vehículo con una avería diferente recogida en el panel de mandos, relacionada con la dirección.

Añade también que la reparación del faro está realizada de manera muy poco profesional, y que durante la reparación han provocado daños en los bajos del coche compatibles con una mala colocación en el elevador.

Añade que la reparación presupuestada en otro taller era elevada y decidió dar de baja el vehículo.

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones en el que indica que el vehículo es un Renault Megane, matrícula DBK, con 21 años de antigüedad, fecha de matriculación 29/09/2004 y 213.000 km. El vehículo no había sido atendido con anterioridad por Dibautoplus, por lo que cualquier reparación, manipulación, mantenimiento o intervención previa realizada sobre el mismo es necesariamente ajena a este taller.

Dada la carga de trabajo del taller y la existencia de vehículos previamente programados, no fue posible recepcionar ni iniciar la intervención de inmediato, por lo que se le ofreció y asignó cita para el 25 de noviembre de 2025. Tras esa primera toma de contacto, el cliente decidió, por su propia iniciativa, dejar el vehículo en la vía pública.



Durante ese periodo el vehículo permaneció fuera de las instalaciones, sin entrega de llaves y sin resguardo de depósito, por lo que el taller no asumió custodia ni tuvo control sobre el estado del vehículo en ese lapso.

Recepcionado el vehículo el 25 de noviembre de 2025, se facilitó al cliente un presupuesto inicial aproximado de 853,56€, indicándole expresamente que, por la antigüedad del vehículo y la necesidad de comprobaciones, se trataba de un presupuesto no cerrado, susceptible de ajuste conforme a las operaciones finalmente necesarias para ejecutar correctamente el encargo, presupuesto que el cliente aceptó.

Dibautoplus ejecutó las operaciones consistentes en sustitución de piloto trasero, reparación del cableado del faro delantero izquierdo y sustitución del conducto hidráulico del depósito de embrague. La reparación quedó finalizada el 24 de diciembre de 2025.

En el momento de proceder a la entrega del vehículo, se encendió el aviso de "Anomalía dirección". Dibautoplus informó al cliente de la incidencia y le ofreció la posibilidad de dejar el vehículo para realizar diagnóstico y comprobación técnica correspondiente. El cliente declinó dicha posibilidad

PRETENSIONES:

Que me sea devuelto el importe íntegro de la factura t77XXX, que nunca debió tener lugar, por un total de 891,25€.

LAUDO:

Teniendo en cuenta estos antecedentes, vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones escritas enviadas, y oídas ambas partes, este Colegio arbitral, ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En relación al importe íntegro de la factura, esta pretensión no puede ser aceptada pues los trabajos que constan en ella son los efectivamente solicitados por el reclamante y corresponden con los presupuestados. No aparece en la explicación inicial mención alguna a problemas con la dirección por lo que no podían ser incluidos en el presupuesto. En relación al momento del encendido del aviso que genera la controversia, no puede fijarse el momento exacto. Es extraño que un taller oficial llame a un cliente para recoger un vehículo con un aviso en el panel de mandos, por lo que sería probable la versión de la empresa. En cualquier caso, lo que sí es evidente es que no estaba en el momento de la entrega del vehículo pues el reclamante no lo menciona. Sin embargo, esta avería no puede considerarse culpa de la reclamada, pues no ha intervenido en la dirección del vehículo, y no se le ha dado la posibilidad de ofrecer presupuesto ni de revisar la avería.



En relación a los daños alegados en los bajos del vehículo, no hay prueba alguna de que dichos daños se ocasionaran en el taller reclamado, por lo que no cabe valorarlos. Además, no hay pretensión alguna sobre los mismos.

Lo que sí considera este colegio que debe reintegrarse 147€ (IVA incluido), que corresponden a los conceptos de prueba funcional (40,50€) y diagnóstico (80,99€), pues bajo ningún concepto debería entregarse un vehículo a un cliente con un aviso en el panel. El reclamante deberá facilitar un número de cuenta a la Junta Arbitral para que la empresa realice la transferencia de dicho importe en el plazo máximo de un mes.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Francesc Artigues Ramis

Los vocales

Francisco Martorell Esteban Josep Campins Crespí