



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 508/2025

En Palma, el día 13 de enero de 2026, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

María Isabel Pons Laplana, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Juan Carlos Lluch Cerdà, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Auto Vidal Balear, S.L.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que el 29 de abril de 2025 compra un coche eléctrico y desde el primer día no funciona nada de la conectividad del coche, por lo cual no puede estar tranquilo, ya que no puede saber cuándo el coche está cargado o el nivel de batería, intensidad de carga. Subraya que el problema no se debe a la aplicación móvil ni a los dispositivos utilizados, ya que se ha comprobado su funcionamiento en varios sistemas operativos sin resultado, por lo que se origina directamente en el sistema del propio vehículo. Es decir, la aplicación no se conecta al vehículo, no muestra datos del coche y no se puede controlar ninguna función a través de la aplicación, tales como estado del vehículo, carga o climatización.

Alega también que presenta otros fallos como mostrar la carga al 100% cuando tan solo quedan 200km, siendo la autonomía de 420km.

Añade que, al circular, se produce un corte de segundos en la energía del coche como si se fuese la fuerza y luego se pone bien.



Por su parte, la mercantil argumenta que el sistema informático integrado en el vehículo muestra todos los datos y referencias precisas para su correcto funcionamiento. El vehículo muestra información del estado, carga, kilometraje, etc. Ahora bien, lo que es defectuoso es el funcionamiento de la aplicación para que desde el teléfono del cliente pueda consultarse el estado del vehículo, lo cual compete al fabricante. Ha llevado a cabo gestiones para conocer la evolución de la app, recibiendo como respuesta que se puede reparar con actualizaciones que no tardarán en proporcionar.

En cuanto a la citada aplicación sostiene que el vehículo del reclamante está equipado con una app que permite la conectividad con el móvil y que no es necesaria para el correcto funcionamiento del vehículo. Especifica que existen dos modalidades:

Connect One: es la que viene de serie y es de libre acceso de manera gratuita.

Connect Plus Full: contiene todas las funcionalidades que el fabricante ha querido dar acceso mediante un dispositivo móvil. El reclamante dispone de esta última a modo de oferta de prueba hasta el 30 de abril de 2026. Tras esta fecha deberá abonar 9,99€/mes para conservar las funcionalidades, que son las que no funcionan correctamente

PRETENSIONES:

Única: la devolución del vehículo y el capital aportado en las entradas estoy de acuerdo en pagar las mensualidades que están cobradas pero las entradas no.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral dicta LAUDO CONCILIATORIO en base a las siguientes apreciaciones:

Durante la primera audiencia, de 29 de octubre de 2025, este colegio solicita a la empresa para que analice el vehículo y diagnostique los posibles fallos. La mercantil aporta diferentes documentos, derivados de una intervención en taller de 11 de noviembre, de los que se deduce que el vehículo se encuentra en un correcto estado de funcionamiento.



Téngase en cuenta que esta información se facilita en noviembre de 2025, por lo que se desconoce si, con posterioridad, han podido surgir otras averías. En la segunda audiencia el reclamante informa de que no advierte fallos de potencia, lo que generaba mayor inquietud en este colegio arbitral al ser un asunto relativo a la seguridad.

En consecuencia, se considera que el fallo es debido, de acuerdo con la documentación aportada, a una aplicación inacabada. Por lo tanto, no es un fallo que justifique la resolución del contrato.

En este punto debe señalarse que el reclamante dispone en la actualidad de una prueba de la versión de pago de la aplicación, la cual debería tener las funcionalidades que reclama el consumidor. Ahora bien, de manera sorprendente, estas funciones no están implementadas, por lo que si quisiera tener acceso tras la prueba, tendría que pagar por algo que no funciona correctamente. Además, durante la audiencia, se aprecia que al reclamante no se le informa sobre la versión de prueba ni de su duración.

Con el objetivo de ofrecer una solución adecuada, este colegio propone a las partes que el concesionario proporcione al reclamante acceso gratuito a la versión de pago, la cual se espera que tenga las funcionalidades requeridas. Este ofrecimiento ha sido aceptado por ambas partes, por lo que debe dictarse laudo conciliatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

El concesionario deberá dar acceso gratuito a la versión de pago de la aplicación al reclamante mientras sea el propietario del vehículo.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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, a 13 de enero de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

María Isabel Pons Laplana

Juan Carlos Lluch Cerdà