

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 58/26

En Palma de Mallorca, el día 1 de julio de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Guillermo Barceló Cardell, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Miguel Ángel XXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el 12 de marzo de 2025 entrega el coche para reparar por problemas en el ventilador, recalentamiento del motor, pérdida de agua y ruidos extraños. Según se le informa, se procede a sustituir el termostato, la bomba de agua, rectificar la culata y la instalación de un sensor. En total abona 1931,00€.

A mediados de abril lo recoge y comprueba que se sigue encendiendo el aviso del motor, por lo que entra de nuevo en taller.

Tras insistir, se le informa de que el fallo proviene de la sonda lambda pero al desconocer de cuál de las dos procede la avería decide no intervenir al respecto. El 25 de abril recoge el vehículo y vuelve el 27 de abril por ruidos extraños, burbujeo en los conductos y depósito de refrigerante vacío. Tras una nueva entrada en taller vuelve a recogerlo el 2 de mayo. El 11 de mayo comienza a salir humo del capó y el depósito de refrigerante está completamente vacío. El 29 de mayo vuelve a recogerlo y lo utiliza todo el mes de junio pero tras 4km se activa el ventilador y no se apaga.

Incide en que el depósito de agua sigue perdiendo por lo que debe rellenarlo frecuentemente.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Por su parte, la empresa sostiene que tras reparar la culata y la distribución realiza las comprobaciones pertinentes, entregando a la clienta el vehículo funcionando en perfectas condiciones. Los meses siguientes la consumidora ha acudido al taller con quejas de sobrecalentamiento y pérdidas de líquido refrigerante. Al revisarlo en cada ocasión no presentaba sobrecalentamiento ni pérdidas de agua.

Por lo tanto, considera haber obrado correctamente, ya que no se ha negado en ningún momento a revisar el vehículo.

PRETENSIONES:

Primera: que esta empresa me arregle el coche sin coste o me devuelva el dinero.

Segunda: que me paguen el coste de llevar el coche a la casa oficial para que me revisen el motor y me solucionen el problema.

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 decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Como puede observarse en el relato fáctico, la reclamante entrega el vehículo a la empresa reclamada por unos problemas de sobrecalentamiento. Según las facturas, se efectúan trabajos tales como rectificación de culata, sustitución de juntas, instalación de termostato, bomba de agua, kit de distribución, sensor de temperatura, relé y tornillería. Por lo tanto, son actuaciones correctas, ya que inciden en elementos relacionados con la avería.

Ahora bien, la reclamante acude en varias ocasiones al taller porque el problema persiste. Por lo tanto, podría considerarse que la reparación no estaba completada, pues algún elemento seguía fallando y más teniendo en cuenta la proximidad temporal entre la recogida del vehículo reparado y la reentrada en taller. Ahora bien, también debe tenerse en consideración la antigüedad del coche y, por tanto, la probabilidad de que surjan averías nuevas es mayor.

Como se aprecia en las pruebas facilitadas por el taller tras la suspensión, la causa por la que pierde líquido refrigerante se encuentra en el radiador, pues es donde circula el citado fluido. En consecuencia, si el radiador tiene una fuga el líquido se vacía, tal y como expone la reclamante.

Es cierto que es posible que, tal y como afirma la consumidora, la reparación no se haya completado, entendiéndose esta como que el coche deje de recalentarse pero también lo es el hecho de que las actuaciones de la empresa son correctas al estar dirigidas a solucionarlo. El problema persiste por una nueva avería, no detectada por el taller pero se desconoce el momento en el que se produjo. La pérdida de refrigerante puede ser por varios elementos, tales como el mencionado radiador o un manguito, junta, etc.

La pretensión de la reclamante consiste en que se le devuelva el importe abonado de la reparación pero este colegio considera improcedente su concesión por lo ya expuesto, es decir, la intervención es correcta en cuanto a los objetivos. La avería del radiador pudo haberse producido posteriormente, o incluso de manera simultánea a la estancia del vehículo en las instalaciones de la reclamada. Además, debe destacarse la actitud proactiva del taller al recepcionar el coche siempre que la reclamante lo ha requerido.

En resumen, deben tenerse en consideración varios elementos para decidir. Por un lado, es cierto que es un vehículo con casi 20 años de antigüedad, por lo que la probabilidad de avería es elevada. Además, el taller ha hecho reparaciones tendentes a solucionar el problema y atendido diligentemente a la reclamante en todo momento. El vehículo entra en taller el 12 de marzo de 2025 con 102494 km y se retira por primera vez con 102716 km, es decir, 222 km, lo que da a entender que se ha probado en carretera. En abril de 2026 la empresa facilita fotografía del cuadro de instrumentos con motivo de la suspensión del procedimiento y se muestran 108378 km. Por lo tanto, la reclamante lo ha utilizado durante 5662 km, lo que ha podido agravar la avería. Además, según consta en un correo enviado por la empresa, el 29 de mayo de 2025 se esperaba a la reclamante para comprobar el coche pero no se presenta y además indica que en ningún momento se le dijo que circulara.

Por otro lado, la reclamante contrata la reparación de los problemas de sobrecalentamiento de su automóvil. Poco después de haber finalizado la reparación, el coche vuelve a presentar problemas similares. Por lo tanto, dada la proximidad temporal entre la reparación y las entradas en taller dan a entender que el problema del radiador ya existía o, cuanto menos, estaba latente.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

En consecuencia, debe considerarse una suerte de pequeño incumplimiento parcial, que debe atenuarse por las circunstancias descritas en el párrafo anterior. La segunda pretensión es desestimada al considerarse desproporcionada, ya que no puede imputarse al taller el coste total de una avería que ha solucionado en gran medida y de la que queda por reparar un componente.

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

La empresa deberá devolver a la reclamante 100,00€ por el incumplimiento parcial del contrato. Deberá contactar con la reclamante para convenir la forma de pago. Para todo ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

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 1 de julio de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

María García Pedrosa

Guillermo Barceló Cardell