



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 124/2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que no comparece en la audiencia de manera presencial celebrada en la sede de la Junta Arbitral el día 16 de abril de 2026, a las 9'30 horas, sino que lo hace por escrito.

Reclamada: Dibauto Plus, S.A., con CIF A-0701XXXX, que comparece a la audiencia arbitral celebrada, a través de su representante legal la Sra. XXXXX con DNI XXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica en su escrito que acudió a un taller oficial Renault para realizar una copia de la llave de su vehículo, ya que había extraviado una de las dos llaves originales, con el objetivo de volver a disponer de dos llaves operativas. Al recoger la llave nueva comprueba que la que tenía antes y funcionaba dejó de funcionar, alegando la empresa que al codificar esa nueva llave solicitada habían tenido que borrar de los sistemas de seguridad del coche esa llave que disponía y que al no ser original de la marca no se había podido codificar de nuevo, por lo que volvía a estar con una única sola llave de su vehículo.

PRETENSIONES:

Solicita el reclamante la devolución del importe abonado, o en su defecto una solución sin coste adicional que le permita disponer de dos llaves plenamente operativas.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, este árbitro en equidad, resuelve emitir Laudo DESESTIMANDO las pretensiones de la parte reclamante, aunque acepta la proposición de la empresa de ofrecer un 50% de descuento en la adquisición por el reclamante de una nueva tarjeta original de su vehículo, como indica en su escrito de alegaciones remitido a la junta arbitral en fecha 22 de abril de 2026.



1.- Este arbitro resuelve desestimar las pretensiones de la parte reclamante, ya que del informe aportado por la empresa reclamada y del manual técnico de la marca de vehículo objeto de reclamación, se deduce que el procedimiento llevado a cabo por la empresa reclamada es el correcto, y por tanto en base a estos informes y prueba documental presentada este arbitro resuelve desestimar la reclamación del reclamante.

2.- A pesar de ello, y conforme al ultimo escrito de alegaciones presentado en esta Junta Arbitral por la empresa reclamada, este arbitro considera justo el ofrecimiento de un descuento del 50% sobre la adquisición de una nueva tarjeta para que así el reclamante pueda disponer de un a de reserva, para casos de necesidad.

3.- Cabe destacar que este arbitro entiende y respeta esta oferta, al entender que tal vez la empresa debería haber advertido al reclamante la posibilidad de que la llave utilizada dejaría de funcionar con la nueva codificación, ahora bien esa información tal vez no hubiese sido de utilidad ya que el reclamante en su reclamación asegura que la llave utilizada, que luego se descodifico, siendo imposible su funcionamiento, pensaba ciertamente que era original y por tanto la resolución final del caso hubiese sido probablemente la misma.

4.- Para finalizar este arbitro resuelve, que si el reclamante quiere, en el plazo de un mes desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto, deberá acudir a las instalaciones de la empresa reclamada y encargar una nueva llave, que deberá tener un descuento del 50% en la adquisición de una nueva tarjeta original, para su vehículo.

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.



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

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

Palma, a 17 de abril de 2026

EL ÁRBITRO