



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 146 /2026

En Palma de Mallorca, a día 28 de abril de 2026, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Francesc Artigues Ramis

VOCAL: D^a. Cristina Conti Oliver

D^a. Maria Garcia Pedrosa

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Auto Vidal, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que reclama una presunta práctica comercial engañosa y una omisión de información relevante en el proceso de compraventa de un vehículo nuevo. En agosto de 2025 inició negociaciones con el vendedor del concesionario, quien presentó una oferta económica que incluía, entre otros conceptos, dos ayudas públicas por achatarramiento:

La ayuda estatal del Plan MOVES III, y una ayuda autonómica de 2.000€ del Govern de les Illes Balears, también por achatarramiento.

Estas ayudas fueron explicadas y ofrecidas de forma conjunta como parte del precio final de la operación, lo cual influyó, según el reclamante, en la decisión de entregar el vehículo antiguo y cerrar la compra del nuevo.

Según el reclamante, durante todo el proceso de venta, nunca se informó de que la ayuda autonómica del Govern Balear debía solicitarse antes de la entrega o baja del vehículo antiguo.

Por el contrario, se indicó que la gestoría vinculada al concesionario podía tramitar las ayudas, sin distinguir entre MOVES III y la ayuda autonómica, lo que generó una expectativa errónea respecto al procedimiento real.

El vehículo antiguo fue entregado el día 25 de agosto siguiendo las instrucciones del propio concesionario. Posteriormente, y una vez finalizada la operación, el vendedor comunicó por primera vez que la ayuda autonómica debía haberse solicitado antes de la baja del vehículo, un requisito que desconocía completamente y que no se le advirtió en ningún momento previo.



Como consecuencia directa de esta información confusa y omisión de datos esenciales, alega el reclamante haberse visto imposibilitado para solicitar la ayuda autonómica del Govern Balear, lo que ha supuesto un perjuicio económico directo de 2.000€.

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones en el que indica que debe negarse la exposición de los hechos que realiza el reclamante, siendo lo cierto que desde el primer contacto comercial se le hizo saber de las ayudas públicas vigentes, incluyendo las gestionadas por el Govern Balear y en el precio se le indicaban las subvenciones de aplicación si las solicitudes se llevaban a efecto ofreciéndole, en todo momento, una información veraz y completa tanto sobre las condiciones de la venta como las subvenciones a las que podía acceder.

Sí, según la empresa, el reclamante fue correctamente informado del procedimiento que debía seguirse, los plazos y las condiciones aplicables para obtener dichas subvenciones.

En todo caso, corresponde al propietario del vehículo informarse sobre todos aquellos extremos necesarios para la tramitación y obtención de la subvención y el concesionario en asesorarle en tal información, tal y como hizo, pero quien debe solicitar es el comprador, y en tal sentido el Sr. XXXXX indicó que de ello se encargaría una gestoría de su confianza. No fue hasta pasado un tiempo en que solicitó a AUTO VIDAL una gestoría para que se encargara y se le ofreció que contactara con una con la que suele colaborar en la matriculación de los vehículos, con la que no se tiene ningún otro vínculo que el explicado.

Tanto el vehículo nuevo como el vehículo usado fueron entregados, respectivamente, al reclamante y a la reclamada el día 25 de agosto produciéndose la baja definitiva de este último el 5 de septiembre, disponiendo el Sr. XXXXX de un plazo (11 días) suficiente para iniciar la tramitación de la ayuda autonómica si así lo hubiera considerado oportuno.

PRETENSIONES:

Que mediante el procedimiento de arbitraje de consumo se declare que la información proporcionada durante el proceso de venta fue incompleta y que ello provocó la pérdida de la subvención autonómica.

Solicito que Auto Vidal, S.A. indemnice el importe equivalente a la ayuda perdida, estimado en 2.000€.



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, analiza las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

1. Es cierto que el concesionario no es responsable de la gestión de la subvención. No obstante, sí cabe apreciar una falta de diligencia por parte del concesionario, en la medida en que, siendo conocedor de la intención del reclamante de solicitar la subvención, debió informarle de la necesidad de presentar la solicitud con carácter previo al achatarramiento del vehículo, máxime cuando fue el propio concesionario quien se encargó de su recogida y ofrecía la información sobre dichas subvenciones como parte de la oferta que muestra el comercial en los mensajes intercambiados. Dentro de estos mismos mensajes se podría haber explicado cómo debía tramitarse cada ayuda.
2. Por otra parte, son derechos de los consumidores, recogidos en el artículo 8 de la Ley para la defensa de consumidores y usuarios tanto la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos como la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad (...), así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.
3. Así mismo, todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos (...) por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios. En este caso el daño no está en el bien sino en el servicio prestado vinculado al bien.
4. Como en el caso concreto analizado no existe un daño seguro, sino una pérdida de oportunidad, la indemnización debe fijarse teniendo en cuenta la probabilidad de que el reclamante hubiera obtenido la subvención si hubiera contado con la información adecuada.
5. Además este Colegio Arbitral considera que la falta de diligencia del concesionario no es grave, pues no eran los encargados de tramitar la subvención y sólo se les achaca una deficiente información,

Por estos motivos se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión del reclamante y se fija una indemnización equivalente al 10% de la subvención, es decir, 200 €.

El importe deberá transferirse al reclamante en el plazo de UN mes desde la recepción del laudo al número de cuenta que indique el reclamante.



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

Cristina Conti Oliver Maria Garcia Pedrosa