



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 87 /2026

En Palma de Mallorca, a día 15 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. Guillermo Barceló Cardell

D. Alfonso Rodríguez Sánchez

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Neumáticos Avenida Alcúdia XXX, S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el día 18/11/2025 fue al taller Neumáticos Avenida Alcúdia XXX, con su vehículo Volkswagen Polo 1.4 (matrícula DWL), funcionando y que solo presentaba una pequeña fuga de anticongelante. El encargado del taller lo recibió sin entregar hoja de encargo. Al día siguiente le llamaron para indicarme las reparaciones a realizar, y sin entregar ningún presupuesto por escrito procedieron a desmontar el motor. Horas más tarde me volvió a llamar y me dijo que la reparación del coche era muy costosa, por tener herrumbre en el interior del motor y que lo que debía hacer era cambiar el motor entero. Decidí no llevar a cabo tal reparación y fui a recoger mi coche al día siguiente y a pagar los 120€ que me dijo valía el trabajo realizado (3 horas). Mi sorpresa fue que me devolvió el coche con el motor desmontado, habiendo metido las piezas en el maletero.

Alega que se vio obligada a contratar urgentemente un vehículo de renting el día 27-11-2025 por importe de 375€ mensuales durante 60 meses (22.500€ total).

La parte reclamante se adhiere al arbitraje para el caso concreto e indica que se llevaron a cabo las actuaciones mínimas para comprobación y diagnóstico sin reparar ni sustituir ninguna pieza. Una vez informada del precio la reclamante decidió no realizar ninguna actuación, devolviendo las llaves.

PRETENSIONES:

1. Valor venal vehículo (2.000€ tablas Hacienda 2025) y pago total o mayor parte de las 60 cuotas renting (375€ × 60 = 22.500€) contratado.
2. Subsidiariamente: reparación completa gratuita+garantía 6 meses + indemnización mínima 5.000€. Sanción administrativa al taller por infracciones muy graves RD 1457/1986 (sin hoja encargo, presupuesto ni factura).



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. El taller realiza las actuaciones necesarias para solventar una fuga de líquido refrigerante procedente del bloque motor. Según la audiencia arbitral celebrada se informa telefónicamente de un primer precio para reparar la junta de culata (700€ aproximadamente). Cabe deducir que sí existe presupuesto, pero no escrito. La reclamante indica en su reclamación que le llaman para indicarle las reparaciones a efectuar y las acepta.
2. Una vez abierto el motor se detecta que reparando sólo la junta de culata no solventará la fuga, por lo que se informa del cambio completo de motor, indicando que serían unos 2000 € (con motor usado), (*nota- cabe recordar que el vehículo tiene 20 años*)
3. El taller, tras la negativa a reparar, entrega las llaves a la reclamante y procede a cobrar 120€ por los trabajos realizados hasta el momento, sin volverlo a montar, pues esto hubiera incrementado el precio sin sentido. Dice el RD mencionado por la reclamante que *"En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto"* pero el presupuesto debe considerarse aceptado. La empresa deberá enviar la factura correspondiente a este importe a la Junta Arbitral, quien la remitirá a la reclamante.

En relación a la primera pretensión, el valor venal del vehículo en las condiciones en las que accede al taller es 0€ pues tiene un defecto grave en el bloque motor. El valor sería de 2000€ si estuviera en buen estado, por lo que cabe desestimar esta pretensión.

En relación al pago de las cuotas de renting, hay que partir de la premisa de que se considera que el valor es de 0€ por lo que en ningún caso puede aceptarse la pretensión de sustituir un coche de 20 años por otro nuevo.

(nota. Valor de 0€ sin tener en cuenta posibles subvenciones por achatarramiento a las que sigue teniendo acceso la propietaria).

En relación a la pretensión subsidiaria consistente en la reparación completa gratuita con garantía e indemnización, en ningún caso puede ser gratuita pues la avería ya existía al llegar al taller. No la ha generado el taller, por lo que mucho menos cabe indemnización.



En relación a la pretensión subsidiaria consistente en una sanción se hace constar que el usuario tiene derecho a presupuesto escrito, pero no lo solicitó, por lo que no hay obligación de presentarlo por escrito. Sí se le ofreció presupuesto telefónico. Es evidente que si hubiera sido escrito, con indicación de que el presupuesto es orientativo y que se ha realizado sin abrir el motor (*nota- normalmente son así*) el taller no se encontraría en la situación actual pero no se ha incumplido la normativa. Sí ha incumplido el taller la entrega del resguardo de depósito (*nota- no sabemos si hay alguna comunicación precisa por email o whatsapp*). En cualquier caso, la Junta Arbitral no es competente para imponer una sanción administrativa. La competencia es de la Dirección General competente en materia de consumo, quien tiene un expediente abierto y sancionará si lo estima oportuno.

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

Guillermo Barceló Cardell

Alfonso Rodríguez Sánchez