



**LAUDO ARBITRAL**

**Expediente núm. JAC 223/2024**

En Palma, a día 29 de mayo de 2024, se constituye el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

**VOCALES:** Sra. Cristina Fanelli Fiol, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Francisco Martorell Esteban, propuesto por las organizaciones empresariales.

**PARTES**

**Reclamante:** Sr. Raúl Fernández Fernández, con DNI 43090493Q, que comparece acompañado de la Sra. María Dolores López Simarro, con DNI 43129904M.

**Reclamada:** Rollandi All Cars, SL, con NIF B57731341, que comparece representada por el Sr. Jesús Vallarino Lizaur, con DNI 51378067T, y por el Sr. Mauro Andrés Infantino, con NIE X5158591J.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Mediante solicitud de arbitraje con registro de entrada de 7 de marzo de 2024, basada en el expediente de reclamación DE 4736/2023, el reclamante manifiesta, en resumen, que en agosto de 2022 adquirió un vehículo Renault Clio con una garantía de un año. Desde entonces ha tenido problemas; unos fueron solventados y otros, como el sistema de aire acondicionado, nunca ha funcionado. Se cambió el compresor y les dijeron que la carga de aire no entraba en garantía. Asumieron el coste de la carga, pero el mecánico les indicó que el aire acondicionado no funciona.

Aporta copia del contrato de compraventa del vehículo, más factura de compra de un compresor y de un casco compresor de aire acondicionado.

**PRETENSIONES**

Reembolso total del coste del vehículo.

**ALEGACIONES**

1. Mediante escrito de 28 de septiembre de 2023, la empresa manifiesta, en resumen, que el vehículo se compró el 29 de julio de 2022.

La reclamación, de fecha 8 de agosto de 2023, no puede prosperar, al haberse interpuesto tras expirar el plazo de un año de garantía.



Al retirar el vehículo, el reclamante hizo unas observaciones que fueron resueltas. A los dos o tres días de la compra, manifestó que el aire acondicionado no enfriaba bien. Se probó en el establecimiento, resultando que no solamente no había ningún problema, sino que enfriaba sobremanera.

Se informó al reclamante que este modelo de vehículo usa el sistema "start-stop". Cuando está en un semáforo o parado, se apaga el motor, por lo que el aire se para hasta que vuelve a arrancar, aunque el ventilador siga introduciendo aire en el habitáculo.

En un taller de confianza del reclamante se le indicó que el problema no era del aire acondicionado, sino del compresor. Ante su insistencia, se sustituyó, asumiendo la empresa el gasto de 396,40 €, de acuerdo con la factura de 2 de agosto de 2023 aportada por el reclamante. A pesar de haberse superado el plazo de garantía, la empresa asumió el coste.

2. En escrito de 24 de enero de 2024, el reclamante manifiesta que el vehículo se retiró el 9 de agosto de 2022, habiendo firmado el contrato el 5 de agosto de 2022, y pagado al contado el 8 de agosto de 2022 el resto del importe. El vehículo entra en garantía desde dicha fecha, solicitando desde el día siguiente a la retirada que se solventase el problema del aire acondicionado.

Adjunta copia del contrato de compra del vehículo más dos capturas de pantalla: de una transferencia y de un certificado de transacción.

3. En escrito de 15 de abril de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que el vehículo fue vendido el 29 de julio de 2022, tal y como consta en el contrato de compraventa. Reproduce la cláusula segunda del contrato.

Aporta copia de justificante de tramitación de cambio de titularidad de 29 de julio de 2022.

La reclamación, de 8 de agosto de 2023, no puede prosperar, al haberse interpuesto tras expirar el plazo de un año de garantía.

La pretensión del reclamante es extemporánea, desproporcionada e injustificada.

Al retirar el vehículo, el reclamante hizo unas observaciones acerca de unos problemas que quedaron resueltos. A los dos o tres días de la compra, manifestó que el aire acondicionado no enfriaba bien. Se probó en circulación, resultando que no solamente no había ningún problema, sino que enfriaba sobremanera.

Cumplido el plazo de garantía, el reclamante manifestó que el aire acondicionado no funcionaba correctamente, resultando que operaba de forma correcta, realizándose pruebas con un termómetro. Aporta fotografías y un vídeo para acreditar que el termómetro estaba a 37°C y bajó a 10°C.



En un taller de confianza del reclamante se le indicó que el problema no era del aire acondicionado, sino del compresor. Ante su insistencia, se sustituyó, asumiendo la empresa el gasto de 396,40€, de acuerdo con la factura de 2 de agosto de 2023 aportada por el reclamante. A pesar de haberse superado el plazo de garantía, la empresa asumió el coste.

## **LAUDO**

Vista la documentación obrante en el expediente, y oídas las partes, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

Antes de abordar el fondo de las cuestiones planteadas, cabe señalar que, a tenor de las declaraciones efectuadas a lo largo de la tramitación del procedimiento, el Colegio Arbitral aprecia que las partes pueden estar confundiendo algunos términos relacionados con los derechos y deberes derivados del régimen de garantías previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU).

A título de ejemplo, el Colegio considera necesario aclarar expresamente, que debe distinguirse el plazo de vigencia de la garantía (teniendo cuenta que las medidas correctoras para poner el bien en conformidad suspenden el cómputo de plazos), del plazo para ejercer la acción de reclamación.

Al respecto, el artículo 124 TRLGDCU contempla lo siguiente:

Artículo 124. Prescripción de la acción.

La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.

No obstante lo anterior, entiende el Colegio que el propósito del laudo no es el de disertar o extenderse acerca del funcionamiento del régimen de garantías, sino el de emitir un pronunciamiento acerca de la controversia planteada, por lo que -sin perjuicio de las referencias concretas al TRLGDCU que pueda efectuar a lo largo de esta resolución- hace remisión a lo estipulado en el Título IV del Libro Segundo del TRLGDCU ("Garantías y servicios posventa").

Por otra parte, en el transcurso de la audiencia el Colegio Arbitral trató de mediar entre el reclamante y la empresa, con el fin de propiciar un acercamiento y de que alcanzaran un acuerdo.

En este marco, la empresa se ofreció a asumir el coste de una carga de aire en el vehículo por valor de 150€, posibilidad que fue rechazada por el reclamante.



En vista de que la mediación resultó infructuosa, el pronunciamiento del Colegio Arbitral debe ceñirse al contenido de la pretensión, consistente en la solicitud de reintegro del coste total del vehículo. La parte reclamante no formula ninguna pretensión subsidiaria.

Acerca del sistema de aire acondicionado del vehículo las partes mantienen posturas contradictorias, por cuanto el reclamante manifiesta que no funciona correctamente, mientras que la empresa defiende que su funcionamiento es conforme a las características del vehículo.

Especialmente, cabe señalar que la parte reclamante manifiesta que, tras haberse cambiado el compresor, se efectuó una carga de aire de la que tuvo que asumir el coste. No obstante, afirma que dicha carga no dio resultado, y que el mecánico que le atendió le manifestó que lo que no funcionaba era el sistema de aire acondicionado.

Asimismo, es oportuno hacer referencia a que, con posterioridad a la audiencia (de manera extemporánea), el reclamante dirigió un correo electrónico a la Junta Arbitral de Consum, por medio del cual relató que había llevado el vehículo al taller para una puesta a punto y que el mecánico le informó que el compresor había sido manipulado, pero no cambiado.

En este escenario, procede recordar que en un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral, el Colegio debe adoptar su resolución no solamente en función de las declaraciones de las partes sino, principalmente, en base a las pruebas aportadas.

En otros términos, corresponde a las partes no solamente explicar de manera clara y detallada los hechos que denuncien o defiendan, sino también proponer o presentar toda cuanta prueba sea precisa.

Al respecto, en la resolución de admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y de inicio del procedimiento arbitral que la Junta Arbitral de Consum remitió a las partes, ya se señaló la necesidad de aportar todos los elementos de prueba que se estimaran pertinentes y relevantes para la resolución del expediente.

En términos similares, en la notificación de designación de árbitro y citación para la audiencia comunicada por la Junta Arbitral a las partes, también se les indicó que hasta la fecha de la audiencia podían aportar la documentación que consideraran necesaria en defensa de sus intereses.

En esta tesitura, si uno o varios mecánicos informaron a la parte reclamante de que el sistema de aire acondicionado no funcionaba o que el compresor no había sido sustituido, entiende el Colegio que hubiera resultado útil poder disponer de la intervención del profesional en el procedimiento, bien con su presencia durante la audiencia, bien mediante la emisión de un informe, dictamen o documento análogo con un pronunciamiento al respecto.



De lo contrario, las referencias a las opiniones de los mecánicos referidas por el reclamante, únicamente pueden tener la consideración de meras manifestaciones de parte, sin valor probatorio.

Por otro lado, a la hora de regular la responsabilidad del empresario y los derechos del consumidor y usuario, el TRLGDCU (Capítulo II del Título IV del Libro Segundo) contempla diversas medidas a adoptar en supuestos de falta de conformidad.

Si bien entre las medidas contempladas se encuentra la de la resolución del contrato, en vista de las pruebas aportadas y de acuerdo con lo expuesto en párrafos anteriores, el Colegio Arbitral entiende que, en caso de concurrir la falta de conformidad denunciada, la dimensión de la misma no anula la aptitud del resto del vehículo, por lo que sería susceptible de ser reparada o compensada económicamente por la empresa.

Por tanto, existiendo otras medidas de reparación de la posible falta de conformidad, el Colegio considera que el reintegro del total del importe abonado no queda suficientemente justificado.

Considerando todo lo expuesto, el Colegio Arbitral no puede rechazar de plano que el sistema de aire acondicionado del vehículo funcione de manera inadecuada o que el compresor no hubiera sido sustituido. No obstante, ante la falta de prueba señalada y apreciando desproporción en la solicitud de reintegro de la totalidad del importe abonado, debe DESESTIMAR la pretensión.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós