



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 170/24

En Palma de Mallorca, a día 2 de octubre de 2024, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Francesc Artigues Ramis propuesto por la administración.
VOCALES: D^a. Marina del Mar Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.
D. Julio González Arribas, propuesto por las organizaciones empresariales.

RECLAMANTE: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

RECLAMADA: Don XXXXXXXXXXX (Taller RS Sport).

La reclamante reclama la devolución íntegra de la factura 1148 del 13 de marzo de 2023 por no ser ella la responsable de la avería producida el 25 de enero de 2023 y estar en garantía al entender que la avería deriva de la reparación anterior, factura 1144. Exige también la factura de los elementos reparados y reemplazados en la factura 1144 y 1148. Reclama la entrega del turbocompresor cambiado en la factura 1144. Indica que en la factura 1148, ella autorizó la reparación de dos inyectores y la limpieza de los otros dos, y que sin autorización decidió cambiar los cuatro. Añade que a la entrega el embrague vibraba. También reclama indemnización por haber estado sin vehículo, al tardar un mes y 17 días en reparar. Finaliza exponiendo que sólo se le entregó una hoja de reclamación en lugar de un formato con 4 copias.

Aporta un informe técnico firmado por Don XXXXXXXXXXX, ingeniero especialidad aviónica y mecánica aeronáutico, de turbinas y motores turbo. En este informe se detalla que transcurridos 4 km desde la primera reparación (factura 1144) el vehículo expulsa humo blanco y con el régimen de vueltas del motor descontrolado, hasta detenerse. Sin arrancar de nuevo. Se lleva en grúa al taller.

La primera reparación se centra en la sustitución del turbocompresor (reacondicionado) más filtros y aceite.

El informe determina que el motivo de la emisión de humo blanco se produjo por residuo de aceite de motor acumulado en la línea de admisión de aire procedente del turbocompresor defectuoso, y que la holgura entre eje de la turbina con los cojinetes del turbo ocasionó que parte del aceite de retorno del turbo se depositara en la línea de admisión. Indica que es imposible que en 4 km se rompan los 4 inyectores sin estar directamente relacionado con la reparación previa.



La parte reclamada alega que a la entrega del vehículo tras la segunda reparación el pedal del embrague vibra, y se repara en Talleres Kike. El embrague se reemplaza.

PRETENSIONES:

Se encuentran recogidas en la redacción de los hechos. En la solicitud de arbitraje concreta las siguientes:

- Rembolso íntegro de todas las facturas y entrega de las piezas sustituidas.
- Penalización por incumplimiento tiempos de entrega. Resultado motor roto.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este Colegio Arbitral dicta el laudo en base a las siguientes apreciaciones:

En relación a la primera de las reparaciones:

Este Colegio da por probado que se sustituyó el turbocompresor bajo indicación de la parte reclamante. Se llega a esta conclusión tras escuchar a ambas partes durante la audiencia. El taller no debería haber reparado el turbocompresor sin diagnosticar el estado completo del vehículo, y, en último caso, debería haber hecho constar que la reparación del turbocompresor se hacía bajo indicación de la reclamante, sin garantizar el resultado final, pues podría no ser el único elemento defectuoso. No obstante, en la orden de trabajo se especifica "sustituir turbo" más otros trabajos accesorios, y el precio de 1300€, que concuerda con la factura. En cuanto a la factura y la reparación, se considera correcta. Se repara exactamente lo que se solicita. La parte reclamante alega que la reparación sería incorrecta y que genera la segunda de las averías.

Alega la parte reclamante retraso en la reparación, que calcula en 3 días y 6 horas de mano de obra. Solicita además la factura del recambio adquirido pues los 900€ facturados por él serían desproporcionados. Aporta pruebas de que un turbo reacondicionado marca Ridex puede costar unos 500€. Sin embargo, en la misma página aparece un reacondicionado marca Garret de 764€ y según el informe pericial aportado, el sustituido es marca Garret. Hay que añadir a ese precio un recargo si no se devuelve el averiado. *Artículo que incluye un recargo de xxx,xx € (21% IVA incluido), como fianza, que no se incluye en el precio y que será reembolsada al cliente cuando la pieza antigua sea devuelta..* Además, tal y como se ha indicado, la factura coincide con el precio aproximado indicado en la orden de reparación.



En relación a la segunda avería:

Según la parte reclamante, en base al informe técnico aportado, la avería de los inyectores genera la primera reparación. Se crea una orden de trabajo en la que figura "comprobar 4 y reparar 2". La parte reclamada debería haber comunicado a la reclamante que tras comprobar los 4 habría que reparar (o sustituir si no se podían reparar) los 4. Cada inyector se factura a 285€ más IVA. No obstante, una vez desmontado el vehículo y retirados los 4 inyectores para comprobarlos, este Colegio considera que no tiene sentido instalar 2 inyectores arreglados y 2 defectuosos, por lo que considera razonable la actuación del taller, a pesar de que lo correcto, se insiste, hubiera sido informar antes de actuar. Hay mensajes intercambiados en los que se informa de que al final pondrá los 4 nuevos, aunque sin especificar precio.

El informe de "La casa del diésel" indica que los inyectores que se le llevan a revisar el 3 de marzo están en tan mal estado que no se deben reparar sino sustituir.

Según el informe pericial la avería la genera la primera reparación, pero lo hace con meras suposiciones. No aporta fotografías de la inspección que debe realizar antes de emitir el informe, y se limita a especular el origen del humo blanco y a indicar que es técnicamente imposible que en 4 km se degraden y rompan los 4 inyectores.

La reclamante alega que tras esta reparación no ha podido utilizar el vehículo.

En relación al retraso en esta segunda avería:

El vehículo entra en grúa el 25 de enero de 2023 pero la orden de trabajo se firma el 16 de febrero y la reparación finaliza el 13 de marzo. Se intercambian mensajes y se espera la llegada de los inyectores. Hay retraso, sí, pero este Colegio no lo valora pues no afecta en la resolución final.

En relación al embrague que vibra al ser entregado:

La reclamante lleva el vehículo a otro taller, tras la segunda reparación, y a pesar de mantener durante el procedimiento arbitral que el vehículo no funciona, y que no lo puede usar, en dicho taller sólo se repara el embrague, que no ha sido analizado en el primer taller, sin que éste taller intervenga en los inyectores.

"El embrague se reemplaza con 220315 km, 11 kilómetros después de retirarlo del taller".



En relación al uso del vehículo tras la entrega del 13 de marzo:

De las manifestaciones de la parte reclamante habría que suponer que el vehículo no funciona. Sin embargo, tal y como se ha indicado, se lleva a otro taller funcionando y se le cambia el embrague, sin mención alguna a defectos de motor. Tras la sustitución del embrague el segundo taller prueba el vehículo, no lo entrega sin más, y no consta en la factura emitida mención alguna a problemas de motor.

Es más, de las fotografías aportadas por la parte reclamante, desde que sale del taller el 13 de marzo, con 220304 km, hasta el día de la audiencia en el que el vehículo ha realizado 220427 km, se ha utilizado 123 km. Son pocos, sí, pero significa que el motor funciona.

En caso de que el motor no hubiera funcionado correctamente tras la segunda reparación la parte reclamante debería haber acudido a la reclamada a ejecutar su derecho a la garantía, no a un segundo taller a reparar otra pieza distinta.

En relación a las hojas de reclamación:

No le corresponde a la Junta Arbitral enviar un expediente a un procedimiento sancionador. No obstante, este expediente se inició en el Servicio de Atención al Consumidor, que sí propone expedientes para sanción en caso necesario. Si dicho servicio hubiera considerado sancionable la materia reclamada se hubiera iniciado el procedimiento, cosa que esta Junta desconoce.

Por todo ello, y teniendo en cuenta que la reclamante solicita el reembolso de las dos facturas emitidas, la 1144 y la 1148, habiendo sido realizados los trabajos y sin haber acreditado la afirmación de que el vehículo no funciona, deben DESESTIMARSE las pretensiones.

En relación a la entrega de las piezas sustituidas también debe DESESTIMARSE pues durante la audiencia se indica que la reclamante tiene los inyectores sustituidos, lo que genera un coste al taller que no debería haber asumido. Los "cascos" se devuelven en el mercado de productos reacondicionados. En relación al turbo, tal y como se ha indicado, para acogerse al precio del turbo reacondicionado hay que retornar el anterior, por lo que en ambas piezas no corresponde la entrega a la reclamante, salvo que ella asumiera el coste.

En relación a la indemnización por retraso, no ha acreditado la reclamante daño o perjuicio alguno cuantificable económicamente. Evidentemente la avería y la reparación ha generado molestias, pero no se consideran indemnizables al no haber aceptado las demás pretensiones de la 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 presidente en el lugar y fecha señalados.

Palma, 24 de octubre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

Marina del Mar Mullor Morata

D. Julio González Arribas