



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 635/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Rollandi All Cars, SL, con NIF B5773XXXX, representada por el Sr. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX, y por el Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La Sra. XXXXX interpuso una solicitud de arbitraje en fecha 2 de agosto de 2024. Dicha solicitud estuvo precedida de una reclamación presentada por la reclamante el 6 de junio de 2024, que dio lugar a la apertura del expediente DE 3139/2024.

En su solicitud de arbitraje, la reclamante manifiesta, en síntesis, que presentó la reclamación al no haber recibido la atención necesaria por parte de la empresa.

Formula su reclamación en base a unos desperfectos ocasionados en el taller, consistentes en un arañazo en la parte trasera del vehículo y en la rotura de la insignia de la marca, que fueron admitidos por una trabajadora de la empresa.

El aire acondicionado del vehículo no funciona, por lo que llevó el coche a otro mecánico para que le pudiera dar un diagnóstico y ser arreglado correctamente.

No obtuvo ninguna respuesta de la empresa reclamada. El coche está en garantía hasta septiembre de 2024.

PRETENSIONES

En su solicitud de arbitraje la reclamante consigna las pretensiones que seguidamente se transcriben:

Que se me abone el coste total del arreglo del aire acondicionado además del dinero que sea necesario para arreglar los rayajos que me realizaron en el coche y el símbolo de Opel partido en su taller.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 18 de noviembre de 2024 la empresa manifiesta, en resumen, que se remite a sus alegaciones de 10 de julio de 2024 presentadas en relación con el expediente DE 3139/2024, en las que expresaba que la consumidora interpuso su reclamación el 6 de junio de 2024, cuando el vehículo estaba en las instalaciones de la empresa. Los problemas del aire acondicionado y el fallo del



sistema ESP fueron solventados y el vehículo fue devuelto a la consumidora día 10 de junio de 2024. Con posterioridad, la reclamante no se dirigió a la empresa en relación a los fallos mencionados.

A las referidas alegaciones, la consumidora respondió que presentó la reclamación porque no se le prestó la atención necesaria. Niega la empresa esa falta de atención y entiende que debería tratarse más bien de una queja que de una reclamación a consumo.

Niega la empresa ser responsable del arañazo en la parte trasera del vehículo y de la rotura del símbolo de la marca del coche. Cuando en junio la reclamante dejó el vehículo, estaba rayado por todas partes, lo que se acredita con el reportaje fotográfico que se hizo y que consta en el expediente.

Cuando a mediados de abril la consumidora llevó el vehículo a la empresa, el símbolo de Opel ya se encontraba partido o roto dentro del vehículo, junto a la palanca de cambios, por lo que no se pueden responsabilizar de la rotura.

Se les acusa de dos hechos sin aportar prueba alguna.

Con relación al aire acondicionado, reitera que cuando se interpuso la reclamación el vehículo se encontraba en las instalaciones de la empresa, siendo devuelto a la consumidora una vez reparado sin que ésta se haya dirigido a la empresa con posterioridad. Aporta la reclamante un presupuesto sin firmar, en el que se identifica la matrícula del vehículo, y que la empresa no puede aceptar como válido. Al llevar el vehículo a un taller sin la aprobación del vendedor, se rompe la garantía, de conformidad con la cláusula quinta del contrato.

La empresa ha tenido la voluntad de hacer frente a la garantía, realizando las reparaciones cuando ha sido requerida.

Con la única finalidad de cerrar la controversia y a pesar de no reconocer los hechos denunciados, ofrece a la reclamante la cantidad 200,00€ para que pueda usarlos en la forma que estime oportuno, llevando el vehículo al taller de su confianza.

AUDIENCIA ARBITRAL

La audiencia del presente expediente, inicialmente programada para día 13 de noviembre de 2024 a las 10.00 horas, tuvo que ser suspendida y pospuesta a causa de una caída en las redes de telefonía e internet que imposibilitó su normal desarrollo en la fecha y hora señaladas.

En fecha 5 de diciembre de 2024 se llevó a cabo la audiencia, iniciándose a las 10.00 horas, compareciendo la parte reclamante por vía telefónica y la parte reclamada por medio de videoconferencia.

En el transcurso de la audiencia la parte reclamada aportó el testimonio de la Sra. XXXXX, trabajadora de la empresa.



LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, procede formular las siguientes consideraciones:

1. En el transcurso de la audiencia y considerando la propuesta económica formulada por la empresa (cifrada en 200,00€ en su escrito de 18 de noviembre de 2024 y ampliada durante la audiencia a 250,00€), se intenta aproximar posturas entre las partes con la finalidad de posibilitar un acuerdo.

En vista de que la propuesta es rechazada por la Sra. XXXXX y que las partes no consiguen alcanzar ningún otro pacto, no es posible dar por zanjada la controversia de manera conciliatoria.

2. En cuanto al fondo de las cuestiones planteadas, debe tenerse presente que en un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral, el órgano resolutorio debe adoptar su decisión no solamente en función de las declaraciones de las partes sino, principalmente, en base a las pruebas aportadas.

En relación con la rotura de la insignia de la marca y el arañazo que presenta el vehículo en la zona trasera, las partes mantienen posturas contrapuestas, por cuanto la reclamante sostiene que dichos desperfectos fueron ocasionados por la empresa, mientras que la empresa defiende que los mismos no se produjeron en el taller sino que son atribuibles a la reclamante.

En vista del desacuerdo y aún cuando no pueda descartarse de manera concluyente y categórica que el vehículo no hubiera sufrido en el taller ninguno de los daños descritos por la reclamante, no es posible determinar ni siquiera con una mínima certeza en qué momento se produjo el arañazo y la fractura de la insignia, por lo que no se aprecia ninguna evidencia que permita imputar a la empresa los daños denunciados.

3. En lo concerniente a los problemas derivados del mal funcionamiento del aire acondicionado también discrepan las partes, por cuanto entiende la empresa que el mismo quedó reparado en junio de 2024 y que desde entonces la reclamante no volvió a comunicar ninguna incidencia al respecto.

Por su parte, la Sra. XXXXX sostiene que el aire acondicionado no enfría y que después de la retirada del vehículo en junio de 2024 y antes de interponer la solicitud de arbitraje día 2 de agosto de 2024, sí puso en conocimiento de Rollandi All Cars, SL, que seguía sin funcionar, sin obtener ninguna respuesta de la empresa.

4. Con el fin de acreditar las deficiencias que afectan al funcionamiento del aire acondicionado del vehículo, aporta la Sra. XXXXX un presupuesto emitido día 16 de julio de 2024 por Servi-Taller Palma, SL, que asciende a 452,33€.



Al respecto, debe señalarse que dicho presupuesto no solamente carece de la identificación y de la firma de un responsable del taller emisor, sino que tampoco constan en el mismo los datos de la Sra. XXXXX como solicitante del presupuesto, ni los datos identificativos del automóvil.

Asimismo, tampoco puede perderse de vista que un presupuesto como el presentado no constituye un dictamen o un juicio técnico que acredite que los conceptos incluidos constituyan faltas de conformidad que afecten al funcionamiento del aire acondicionado.

Dicho en otros términos, en el supuesto de que Rollandi All Cars, SL se hubiera desentendido de la reparación de una falta de conformidad dentro del plazo de garantía, no sería posible equiparar el presupuesto aportado con la prueba que sí podría haber constituido, por ejemplo, un informe o un diagnóstico emitido por un técnico o un perito.

5. Con diferentes argumentos y desde diferentes perspectivas, ambas partes hacen remisión al contrato de compraventa suscrito y a los efectos de la garantía.

En este sentido, la reclamante alude indirectamente al contrato al hacer referencia a la finalización del plazo de garantía, que sitúa en septiembre de 2024 sin que la empresa haya manifestado ninguna objeción al respecto.

Por su parte, la empresa se remite a la cláusula quinta del contrato, alegando, en relación con el presupuesto aportado por la reclamante, que la garantía ha quedado sin eficacia por haber sido manipulado el vehículo por un tercero sin el consentimiento de Rollandi All Cars, SL.

Pese a dichas remisiones, ninguna de las dos partes aporta copia del contrato, lo que impide que pueda ser examinado. En consecuencia, no es posible concretar en qué fecha el vehículo fue entregado ni cuál es el contenido concreto de la cláusula quinta del contrato.

Respecto de la falta de eficacia de la garantía (y a falta de conocer el contenido de la cláusula contractual quinta referida por la empresa), debe apuntarse que la mera emisión del presupuesto aportado por la reclamante no permite presumir que el coche hubiera sido manipulado, puesto que la redacción del presupuesto consiste en una previsión de un coste que no comporta necesariamente una intervención.

6. De conformidad con todo lo anterior deben DESESTIMARSE las pretensiones de la Sra. XXXXX, toda vez que no es posible determinar de manera fehaciente que el arañazo y la rotura de la insignia se produjeron en las instalaciones de Rollandi All Cars, SL, y considerando que el presupuesto aportado no constituye prueba suficiente para acreditar el mal funcionamiento del aire acondicionado del vehículo y las deficiencias de las cuales podría adolecer.



7. Sin perjuicio de la desestimación de las pretensiones y dentro del escenario expuesto, no puede obviarse que del artículo 120.1 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU), aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se desprende que, en el caso de contratos de compraventa de bienes de segunda mano, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega y se manifiesten dentro del plazo pactado entre el empresario y el consumidor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. Respecto de los bienes de segunda mano, el artículo 121.1 TRLGDCU prevé que, salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten dentro del plazo pactado de acuerdo con el artículo 120.1, ya existían cuando el bien se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

También procede recordar que el artículo 122.1 TRLGDCU estipula que las medidas correctoras para poner el bien en conformidad suspenden el cómputo de los plazos a que se refieren los artículos 120 y 121. En esta tesitura y ante la falta de elementos de prueba suficientes, no procede la formulación de conjeturas, si bien es evidente que, en el supuesto de que el vehículo se hubiera adquirido en septiembre de 2023, las posibles faltas de conformidad relacionadas con el funcionamiento del aire acondicionado se habrían exteriorizado estando vigente el plazo de garantía, y dentro del mismo habrían sido comunicadas por la reclamante a la empresa de manera repetida. Asimismo, la solicitud de arbitraje, registrada el 2 de agosto de 2024, también habría sido formulada dentro del período de garantía. En virtud de lo expuesto, es oportuno señalar que la desestimación de las pretensiones no suponen *per se* un impedimento para que la reclamante pueda hacer valer su derecho a la subsanación de las faltas de conformidad relacionadas con el funcionamiento del aire acondicionado, siempre respetando lo previsto en el régimen de garantías regulado en el Título IV TRLGDCU.

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 árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós