



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 344/2024**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

**Reclamada:** Proa Automoción, SL, con NIF B0791XXXX, que comparece por videollamada, representada por el Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

En su solicitud de arbitraje registrada en fecha 31 de enero de 2024, la reclamante expone los hechos que seguidamente se transcriben:

El 24 de noviembre 23 al darle manguera con agua al coche saltó la pintura del capó. Lado delantero derecho. En agosto del 22 ya había tenido problemas de pintura (lo vieron al ir a hacer la revisión anual) y la marca se hizo responsable de la reparación dado que asumieron que era defecto de fábrica. Al volver a pasar lo mismo fui a hablar con ellos el 27 de Nov (la garantía del coche acabó en Agosto del 23) Me dirigí al departamento de chapa en Son Castelló (XXXXX), que me remitió al departamento de garantías en C/Aragón (XXXXX) Esta, vía email, hizo la consulta al Dpto garantías de Madrid. Tanto ella con él, recordaban que anteriormente ya me habían tenido que "repintar" una parte del capó. 28 de Nov. me llama XXXXX y me comunica que el departamento de garantías se desentiende del caso. Le explico que no estoy en absoluto conforme ya que, si bien es cierto que hace 3 meses acabó la garantía oficial, en este coche un año antes ya se había observado un defecto obvio en la pintura que ellos mismos reconocieron. Me dice que no puede hacer nada y que ponga una queja. El mismo día mando un email poniendo en copia a todos los departamentos que encuentro de la casa Hyundai. Al cabo de una semana lo reenvío dado que no he recibido respuesta. El 12 de Diciembre me llaman de atención al Cliente (XXXXX) para decirme que han recibido el email y que lo "mirarán". Unos días mas tarde me llama XXXXX de At. Cliente, para decirme que la garantía ha terminado y que no se hacen cargo. Por mucho que intento explicar que esto viene de atrás, dicen que "debe ser por culpa de un excremento de pájaro". Que quedo indignada e indefensa, y con un desconchón en el coche que aumenta por días, ya que la falta de imprimación de la pintura hace que se esté despegando la pintura y que el desconchón aumente. (todas las revisiones pasadas en la casa oficial cada año).



## PRETENSIONES

La reclamante consigna la siguiente pretensión en su solicitud de arbitraje:

Solicito que se hagan cargo de la reparación de la pintura y que analicen si el resto del coche también se me va a ir despellejando con el paso del tiempo.

## ALEGACIONES

1. Mediante escrito de 21 de marzo de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que la reclamante adquirió su vehículo día 7 de agosto de 2018, con una garantía legal de dos años, de conformidad con el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) vigente en aquel momento. Dicha garantía finalizó día 7 de agosto de 2020.

El fabricante, Hyundai Motor España, SL, ofrece una garantía comercial de cinco años, y es el obligado frente al consumidor durante la vigencia de la garantía comercial, de acuerdo con el artículo 127 TRLGDCU.

En el concesionario se hacen las comprobaciones necesarias y, en su caso, los arreglos cubiertos por la garantía comercial, de conformidad con las instrucciones del ofertante de la garantía.

Según la reclamante, en agosto de 2022 hubo un problema con la pintura del capó. Esta incidencia se produjo dentro del periodo de garantía comercial y afectaba únicamente una porción de la cara interna del capó. En esta ocasión el problema se ha producido en la parte exterior.

Trasladada la cuestión al fabricante, este determina que se trata de un golpe (en las fotografías aportadas por la reclamante se aprecia el golpe/daño en la parte superior izquierda del desconchado) o de un excremento de un ave que ha sido limpiado con una máquina de agua a presión, factores que, de manera conjunta, han causado el desprendimiento de la pintura.

El fabricante determina que no es un defecto en la pintura del vehículo y rechaza la reclamación. Así se le ha trasladado a la Sra. XXXXX.

Concluye la empresa:

Que los hechos han sucedido transcurrido el periodo de garantía legal y de garantía comercial ofrecida por el fabricante.

Que los desperfectos no son causa de un defecto en la pintura, sino de daños probablemente provocados por un excremento de un ave o un golpe en el capó y posterior uso de una máquina de agua a presión.

Que la reclamación va dirigida contra el concesionario, cuando este ha actuado diligentemente, atendiendo a la reclamante e intermediando con el fabricante, que es el único que puede admitir o desestimar la aplicación de la garantía comercial.



2. Mediante escrito con fecha de registro de 19 de abril de 2024, la reclamante manifiesta que no está conforme con la respuesta de la empresa y que antes de emitir su veredicto deberían haber revisado el coche.

Si bien en noviembre de 2023 la garantía de cinco años había expirado, el mismo problema (defecto de fábrica) que hubo en agosto de 2022 permanece a día de hoy, ya que solo repintaron una parte interna y el problema de falta de imprimación, de pintura defectuosa, o el que fuere, permanece en el resto del capó.

El capó no tiene ningún golpe y un excremento de pájaro no hace "un boquete" de 10 cm. La pintura de los márgenes se sigue despegando.

Solicita que reparen, repinten o solucionen el problema de la pintura del capó de manera definitiva y efectiva.

### **LAUDO**

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

El Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU), regula el régimen jurídico de garantías y servicios posventa.

De acuerdo con la redacción del artículo 123.1 TRLGDCU que estaba vigente en el momento de la compra del vehículo, el vendedor respondía de las faltas de conformidad que se manifestaran en un plazo de dos años desde la entrega del bien.

En el presente supuesto, considerando que el vehículo fue adquirido el 7 de agosto de 2018, se aprecia que los primeros problemas en la pintura del vehículo aparecieron con posterioridad a la fecha de vencimiento del plazo de la garantía legal.

De lo expuesto por la reclamante y a tenor de las alegaciones escritas de la empresa, se desprende que la Sra. XXXXX tenía contratada una garantía comercial que se extendía hasta un máximo de cinco años desde la fecha de la compra del automóvil. No obstante, ninguna de las partes aporta documento de prueba alguno.

Al respecto, la empresa declara que el acuerdo de garantía comercial de cinco años la Sra. XXXXX lo tenía suscrito con Hyundai Motor España, SL, fabricante del vehículo, no con Proa Automoción, SL.



En vista de lo anterior y sin perjuicio de que la reclamante pudiera no haber recibido de la empresa unas explicaciones mínimas o la atención merecida, debe concluirse que no consta que la Sra. XXXXX hubiera suscrito con Proa Automoción, SL un contrato de garantía comercial que se extendiera más allá del plazo de garantía legal, que en la fecha de la compra era de dos años.

Por consiguiente, en el supuesto de que la garantía comercial de cinco años hubiera sido contratada con el fabricante del vehículo, éste es quien deberá respetar lo estipulado, siempre que no se hubiera extinguido el plazo acordado.

De conformidad con lo expuesto, debe desestimarse 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 árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós