

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02692.4/2019

RECLAMANTE: _____ (NIF _____)
RECLAMADO : REPARATUCOCHE. COM (MARKETING DIRECTO INTEGRAL SOLUTIONS SL) CIF B85143626

En Madrid, a 05 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

_____, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

_____, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

_____, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que realizó un pedido para el cambio y sustitución de la bomba de dirección asistida el 1 de febrero de 2019 por un importe de 562,69 € que acepta el 14 de febrero, y le citan en el taller el 19 de febrero, siendo reparado el vehículo ese mismo día y procede a su retirada. A los tres días comprobó que perdía líquido por lo que regresó y junto con el responsable del taller observan que en el lateral izquierdo de la bomba hay un golpe con una fractura del tamaño de una uña, por el que se pierde el líquido de la servodirección, y pregunta como es posible si la bomba es nueva. Le indican que proceden a cambiarla por una bomba nueva. El 25 de febrero le llaman y dicen que ya está sustituida y puede pasar a recoger el vehículo. A la mañana siguiente comprueba que el fallo continuaba sin haberse reparado, observando que han puesto un fuerte protector recubriendo la bomba nueva en el lateral, y cuando procede a despegarlo ve que no le han sustituido la bomba sino que han soldado una pequeña chapa metálica al lateral para que el líquido no fluya por la rotura. Solicita que le sea instalada una bomba nueva y original de dirección asistida para el vehículo, y que sea instalado por un taller independiente a la red comercial de la empresa.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito alegando que no hay ningún intento de solución del conflicto, ratifica la reclamación y aporta fotografías donde se puede observar que la bomba está rodeada de un fuerte protector recubriendo la misma, de tal forma que no se pueda ver que la bomba sustituida-defectuosa fue reparada de la rotura, por lo cual perdía el líquido de la servodirección, reparándola mediante una pletina metálica soldada. Solicita la sustitución por un taller independiente, o en su caso la devolución del importe abonado, 562,69 €, dado que en el presupuesto acordado y aceptado decía en las condiciones del mismo, que era un recambio original equivalente y no un recambio defectuoso y encima reparado in situ.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el 19 de febrero de 2019 se procedió a la sustitución de la bomba de dirección a través del taller INCOYDECO, S.L., el cliente solicitó que se le facilitase su antigua bomba de dirección y desde Reparatucoche se procedió a atender su petición y sin cobrarle la parte proporcional de pieza de intercambio se le entregó. Posteriormente el 25 de febrero el taller se puso en contacto con el departamento de atención al cliente e informa

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

que el vehículo Peugeot 407 nuevamente estaba en el taller por la misma anomalía, presentando fugas por la bomba de dirección. Hace hincapié en que la bomba que se puso era nueva por lo que no era la misma de origen ya que esa pieza se le entregó al cliente. Reparatucoche procedió a pedir las piezas al proveedor, se enviaron al taller y se realizó la sustitución de la bomba de dirección, llevándose a cabo la garantía sin coste alguno para el cliente. En este caso no se puede entregar la pieza sustituida ya que para cursar la garantía se necesita enviar las piezas al proveedor para que este a su vez lleve los procedimientos correspondientes y determinar que es un fallo imputable al producto, por ello confirma que no puede hacer entrega de la pieza.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que compró un recambio nuevo (recambio original equivalente), que la bomba de dirección asistida instalada resultó estar dañada y no ser conforme al contrato, y que la empresa reclamada no acredita sus manifestaciones sobre que haya sido sustituida por otra bomba nueva, habiendo quedado acreditado en el expediente mediante documentación fotográfica que fue reparada y no sustituida. En consecuencia, se resuelve el contrato, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 562,92 euros y la parte reclamante entregará a la empresa reclamada la bomba dañada.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 05 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL