

LAUDE: 1/2018

El secretari del Col·legi Arbitral dóna lectura del resum de les actuacions:

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 30 de gener de 2017 i admès a tràmit el nou de febrer del mateix any, manifesta que l'objecte de la seva reclamació és no haver obtingut resposta ni reposició per part de l'empresa reclamada a la seva queixa i demana la reposició de l'import del valor de la peça substituïda, atès que el vehicle estava en garantia i degut a que l'empresa reclamada no va atendre les seves queixes, en cas de no passar la ITV (per fums), es fes càrrec de la revisió.

Aporta còpia del DNI; còpia de l'escrit emès en data 30 d'agost de 2016, en què exposa el motiu de la seva reclamació i informa que el 10 de Novembre de 2015 va adquirir en l'establiment de la part reclamada, un vehicle [REDACTED] amb una garantia de 12 mesos i el dia 1 de Gener de 2016 el vehicle en qüestió després d'un viatge a [REDACTED] va donar una fallada de motor.

Afegeix que després d'avisar a la grua i ser revisat en taller oficial Honda, es va detectar que la possible fallada procediria del mesurador de la massa d'aire, el qual van procedir a canviar i a substituir en aquest taller oficial [REDACTED]).

Després dels mesos transcorreguts i davant la negativa de la part reclamada d'abonar l'arranjament de l'avaria, acollint-se al fet que la garantia signada no cobreix els arranjaments fora del seu taller, sol·licita li sigui retornat el valor de la peça substituïda o reparada, el qual ascendeix a l'import de 160€, sense IVA, d'acord amb la factura pertinent.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 8 de març de 2017, manifesta que en cap moment s'ha negat a revisar-reparar el vehicle, sempre i quan la reparació s'efectuï en el seu taller tal i com s'especifica a la garantia signada per la part reclamant i per tant tenint coneixement i sent conscients de les seves condicions.

Aporta còpia de l'informe d'inspecció tècnica de vehicles i còpia de l'escrit en què s'informa que quan la part reclamant va comprar el vehicle va tenir l'opció número 1 "*garantia contractada*", que dóna cobertura a nivell nacional i pots portar el vehicle a qualsevol taller que estigui dins de la xarxa de tallers concertats amb l'empresa garant en tota [REDACTED] i són ells els que determinen segons el seu condicionat si donen cobertura i autoritzen reparació); i la opció número 2 "*garantia [REDACTED]*" en la que la cobertura la dona el taller i condiona al client al fet que qualsevol avaria que li sorgeixi al vehicle ha de ser reparada en el seu taller i sempre que estigui inclosa dins de les normes que regulen dita garantia.

Afegeix que la part reclamant va optar per la garantia [REDACTED], mostrant la seva conformitat amb les condicions d'aquest tipus de garantia, perquè així el vehicle li sortia més econòmic.

Informa que la part reclamant durant un viatge a [REDACTED], va telefonar per comentar que se li encén la 'llum d'avaría', ho porta a un taller, li donen diagnòstic de fallada en mesurador de la massa d'aire, la part reclamada afegeix que se li va dir que no es preocupes, que podia circular, i que per aquesta averia, el vehicle no el deixaria 'tirat', i que quan tornes a [REDACTED], mirarien i verificarien l'avaría i si era així l'hi canviaria, afegint que el tipus de garantia adquirida, solament cobreix les reparacions que es realitzen en el seu taller. Malgrat l'esmentat, la part reclamant va prendre la decisió de reparar el cotxe a [REDACTED], tot i que se l'hi va comunicar que no abonaria l'import de les reparacions que es realitzen en altres tallers.

Afegeix que la part reclamant ha portat en diverses ocasions el vehicle al taller sempre amb el pensament que el vehicle té problemes amb els fums. Ho ha revisat i provat en diferents ocasions, invertint ell el seu temps i no cobrant-li en cap moment el temps perdut en el vehicle, i fins i tot ha passat la ITV i el vehicle està perfecte.

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 30 de març de 2017, manifesta que en cap moment va veure sobre la taula cap altre tipus de garantia sobre el vehicle a part de la que va firmar.

El vehicle es va avariar el dia 1/1/2016 sent festius els dies 2 i 3 ja que el dia 2 va ser dissabte i el dia 3 retornava per a [REDACTED] i això li va obligar a haver de retornar a Barcelona sense aquest vehicle. Va avisar a la grua el dia 2 i segons una clàusula que va llegir ràpidament en aquesta garantia posava tallers oficials, que amb el nerviosisme del moment i el trastorn produït, no va veure tot el document en el seu context. Va indicar a la grua que s'enviés a [REDACTED] ja que és un taller oficial i de confiança ja que el meu anterior vehicle és un Honda i fins al dia 4 no vaig poder posar-se en contacte amb el taller [REDACTED] una vegada ja lliurat el vehicle al taller [REDACTED]. En resum, que en les 48 hores després de l'avaría no hi havia forma de gestionar amb [REDACTED] cap solució i sempre actuant de bona fe ho va enviar a un taller oficial Honda, no a un taller de barri, amb els quals també té confiança.

Afegeix que quan els comunica que se li va encendre el testimoni d'avaría de motor en el cotxe, encara no sabia que és el que s'havia avariat. L'ordinador del taller els indicava que estava donant avaría en el mesurador de massa d'aire, però encara no tenien clar al 100% que fos aquesta la peça avariada i que si fos així el cost de la mateixa és el que ha adjuntat en la reclamació.

Afegeix que en cap moment, des de [REDACTED] mai se'l hi va dir que podia circular amb aquest vehicle en aquest estat, i que quan s'encén un testimoni d'avaría el normal és parar i avisar a grua, que es el que va fer.

Informa que des de l'avaría el vehicle ha estat emetent fum negre i últimament emet *bocanades* de fum negre cada vegada que s'accelera fort, la qual cosa [REDACTED] [REDACTED] considera normal, però no creu que o sigui i a tothom que o comenta li diuen el mateix, que en aquest estat el vehicle no passa la ITV. La solució per superar la ITV que ells proposen és que li faci un volt amb el vehicle per una de les rondes de [REDACTED] i després una vegada calenta ja podria passar la ITV sense problemes.

La part reclamant afegeix que no és mecànic, però en tots els fòrums de cotxes que ha consultat el problema de l'emissió de fum negre s'ha iniciat després de la ruptura de la peça, el mesurador de massa d'aire, això va provocar que entrés sobre alimentació de gasoil en el vehicle i una mala combustió del mateix i generés molts residus de *carbonilla* en el mateix. Això no ho han volgut revisar estant en garantia ja que ha pogut provocar una avaría dels filtres d'emissió de gasos o del catalitzador on l'import de l'arranjament pot ser bastant elevat i això sí que li he portat al seu taller amb la garantia per a la seva revisió. El vehicle el dia de l'avaría expulsava pel tub de fuga *carbonilla* i a dia d'avui després de gastar-se bastants diners en productes de neteja d'emissió de fums encara segueix.

La part reclamada, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 4 de maig de 2017, manifesta que sap que la part reclamant és de Burgos perquè així ho mostra el DNI, tot i que ell li va facilitar una adreça aquí a [REDACTED], el vehicle es va posar a un domicili de [REDACTED] perquè no disposava del padró i en tràfic li van assignar l'adreça que constava en el DNI.

En quant a l'ús que li va donar al vehicle, desconeix si era per [REDACTED] o per [REDACTED] o per un altre lloc.

Es ratifica en el fet que es va donar l'opció a la part reclamant de contractar una garantia amb un cost addicional amb cobertura a nivell europeu i precisament no la va voler per no haver de pagar ni euro més (tot i així aquest tipus de peces en garanties de vehicles d'ocasió estan excloses). Ell era coneixedor de les cobertures de la garantia doncs qüestiona tot i desconfia bastant i mai hagués signat res que no hagués estat pactat en la venda del vehicle.

És més, encara havent-hi reparacions que no entrin en garantia, mai ha tingut cap problema amb qualsevol altre client que entra en raó i parlant sempre ha aconseguit

arribar a un acord. Però ell va amb exigències i sense raons, he insisteix en que el vehicle controvertit, va passar la ITV.

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 30 de maig de 2017, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, es reitera en el contingut dels seus escrits anteriors i afegeix que li van oferir una garantia d'un any, entenent que de peces i arranjaments. Afegeix que amb posterioritat a la compra del vehicle va observar que la porta de darrera no quadrava bé, tractant-se segurament d'un antic impacte que va ser arreglat però que no ha quedat bé del tot.

Afegeix que actualment el manteniment del seu cotxe el realitza en el taller [REDACTED] de [REDACTED], que considera que és un taller de la seva confiança, i que després del tracte rebut per [REDACTED] va revisar la garantia i posava que el vehicle havia de passar a ser revisat als 6 mesos en cas contrari perdria la garantia d'un any, fet que va realitzar al maig del 2016, just abans de portar de nou el vehicle a [REDACTED] i veure que aquí no hi havia forma que [REDACTED] revisés el problema dels fums. Quan va portar el vehicle a aquesta revisió, que li consti no es va realitzar més que una revisió ocular que tot estava correcte ja que no es va realitzar cap acció sobre ell.

Afegeix que quan els truca perquè s'ha encès el testimoni d'avaria de motor del cotxe comprat feia només dos mesos i que expulsava *carbonilla* pel tub de fuita i que a més just el dia anterior li havia gastat gairebé dos dipòsits de gasoil en fer el viatge de [REDACTED] a [REDACTED]. Ells li diuen que pot circular, i creu que això ha generat que tingui acumulat en el circuit de combustió gairebé un dipòsit de Gasoil mal combustionat, això creu que ha hagut de generar Carbonilla, fums, etc.

Afegeix que no demana que assumeixin el cost de la reparació sinó el cost de la peça.

Per diligència de 30 de novembre de 2017 del secretari de la Junta Arbitral, s'ha deixat constància de la finalització de les actuacions de mediació.

Per resolució de 5 de desembre de 2017, s'ha acordat l'inici del procediment arbitral, en haver acceptat la part reclamada l'arbitratge, i s'ha procedit a la designació del Col·legi Arbitral, i per escrit de la mateixa data s'ha procedit a la convocatòria per la celebració de l'audiència el dia 11 de gener de 2018.

Un cop el secretari del Col·legi Arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es ratifica en les al·legacions presentades, manifestant que aporta copia del document de les normes que regulen la prestació de la assistència en garantia, incorporant copia d'aquets document a les actuacions.

A la pregunta de la Presidenta, la part reclamant manifesta que el cotxe era de segona mà (vehicle d'ocasió), que a data d'avui la seva pretensió és que li sigui abonat l'import del preu de la peça, afegint que el document de garantia que ha presentat, tot i no estar signat per la part del comprador, li va ser entregat en el moment d'efectuar la compravenda del vehicle, afegint que entén que el document que te la part reclamada esta signat per les dues parts del contracte.

Continua exposant diferents apartats del document de garantia presentat, afegint que considera desproporcionats determinats apartats d'aquest document de garantia, fent especial menció del límit de 1.200€, per al total període de vigència de la garantia, i per ser acumulativa la suma del cost de totes les intervencions que siguin necessàries durant aquest període, explicant a continuació i de forma detallada les diferents incidències del us del vehicle, com un consum de combustible que considera desproporcionat i els fums que habitualment genera el vehicle en moviment.

La part reclamant també manifesta que de conformitat a les indicacions del fabricant, circular amb la llum d'alarma encesa podia causar danys majors, i que per les dates en que es trobava, i la clàusula que es conte a la garantia, que estableix un termini de 72 hores per anar a un taller oficial, va optar efectuar la reparació a la població de ██████, ates que el seu fill estava amb els avis, que viuen a ██████, i necessitava el vehicle per tornar a ██████, passades les festes, per motius de feina de la família.

A la pregunta de la Presidenta, la part reclamant manifesta que el dia de l'averia, va trucar al taller de ██████, però que era dissabte i estava tancat, afegint que va trucar a la grua i els va indicar que el portessin al taller de ██████, ates els fums que emetia el vehicle.

El Col·legi Arbitral, a la vista de les al·legacions exposades de forma presencial per la part reclamant, i de la documentació que obra en l'expedient, prèvia deliberació, en equitat i per unanimitat, adopta la següent resolució arbitral

LAUDE:

DESESTIMAR la reclamació en el sentit que ha quedat acreditat, de conformitat amb l'establert en l'apartat C) punt número 7) del Contracte de Garantia, que enumera i s'especifiquen les parts o peces del vehicle que no queden incloses per la garantia, que la instal·lació elèctrica està exclosa, i atès que l'objecte de controvèrsia, la reparació del mesurador de la massa d'aire té un component electrònic, de conformitat amb el contracte, la seva reparació queda exclosa de garantia.