

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 465/25

En Palma de Mallorca, el día 2 de junio de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Francisco Martorell Esteban, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Proa Automoción, S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que adquiere un Hyundai Bayon en 2021 y que desde entonces la marcha atrás no funciona correctamente, a pesar de haberlo llevado cinco veces al taller sin solución. Añade que el vehículo dispone de 5 años de garantía y el concesionario no se hace cargo alegando que al recoger el coche del taller firma la conformidad, cuando no puede retirarlo si no lo hace.

Por su parte, la empresa sostiene que la supuesta anomalía se produce fuera del periodo de garantía legal pero dentro del de garantía comercial ofrecida por el fabricante, que es el garante de la misma. Los hechos se producen fuera del periodo de garantía legal previsto en el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, que sí obliga al concesionario.

Por lo tanto, no se está ni ante una garantía legal ni ante una garantía comercial, sino ante un contrato de extensión de garantía, el cual, por su propia naturaleza, únicamente vincula a las partes del mismo, que son el garante (fabricante) y el beneficiario (consumidor).



Continúa diciendo que actúa en este ámbito como mero intermediario, sin ostentar facultad decisoria alguna y, en consecuencia, sin posibilidad de intervenir en un negocio jurídico del que no es parte. Es cierto que, por expreso mandato del fabricante, ha procedido a comunicar al reclamante la decisión adoptada por aquélla; ahora bien, dicha comunicación no puede en modo alguno confundirse con una decisión propia, toda vez que carece de potestad para decidir. Por lo tanto, considera que el reclamante debe dirigirse contra el fabricante.

A pesar de encontrarse en sede arbitral, aporta una Sentencia de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife que declara la falta de legitimación pasiva del concesionario en supuestos de contratos de extensión de garantía suscritos directamente entre el fabricante y el consumidor.

Continúa diciendo que febrero de 2024, el cliente entregó el vehículo manifestando dificultades al engranar la marcha atrás. Tras la correspondiente verificación técnica de la caja de cambios, se constató la existencia de un desgaste en los dientes del piñón de la marcha atrás, que no resulta compatible con un defecto originario del componente, sino con un uso inadecuado del sistema de engranaje.

Las marcas físicas observadas en el piñón -desgaste acusado de los flancos de los dientes y señales evidentes de forzado- son típicas de una inserción reiterada de la marcha atrás sin detención total del vehículo, circunstancia que fue explicada expresamente al cliente en el momento de la revisión, informándole del modo correcto de utilización conforme a las especificaciones técnicas del fabricante.

El correcto accionamiento de la marcha exige que el vehículo se encuentre completamente detenido en el momento de su inserción. El intento de engranar la marcha atrás con el vehículo aún en movimiento, aunque sea a muy baja velocidad, provoca un impacto directo entre los dientes del piñón, generando fricción, desgaste irregular y, en último término, deterioro del engranaje.

Por lo que se procedió, aun cuando del análisis técnico ya se desprendía que el desgaste observado era compatible con un uso inadecuado derivado del forzado del engranaje, y únicamente como gesto comercial, a la sustitución del piñón de la marcha atrás con cargo a la garantía del fabricante.

En último lugar, cabe decir que, frente a lo sostenido actualmente por el reclamante respecto a que no funciona correctamente la marcha, esta parte señala que el funcionamiento del sistema de engranaje de la marcha atrás es correcto, conforme a las comprobaciones técnicas efectuadas por sus técnicos siguiendo las instrucciones del fabricante, sin que se haya detectado defecto alguno de fabricación, ni de diseño en la caja de cambios.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

No obstante lo anterior, como es sabido, el uso inadecuado del vehículo queda expresamente excluido del ámbito de cobertura de la garantía comercial del fabricante, en la medida en que dicha garantía se circunscribe única y exclusivamente a los defectos de fabricación o de falta de conformidad originarios existentes en el bien en el momento de su entrega, sin amparar, en ningún caso, los daños derivados de un uso incorrecto, negligente o contrario a las instrucciones técnicas de utilización facilitadas por el propio fabricante.

En consecuencia, una vez efectuadas por el concesionario las comprobaciones técnicas indicadas por el fabricante y remitidos los correspondientes resultados, este determinó la improcedencia de la reparación al amparo de la garantía comercial, al constatar que el vehículo se encuentra en correcto estado de funcionamiento y que no se aprecia la existencia de avería alguna.

PRETENSIONES:

Primera: que Hyundai (Proa automoción SL) ejecute la garantía y procedan a reparar la marcha atrás del vehículo que no ha funcionado correctamente desde que se compró en 2021.

Segunda: una indemnización de 1000€ por todas las veces que se ha llevado el vehículo al taller sin solución alguna, engaños y tiempo que ahora tendré que estar sin vehículo hasta que se solventa el problema.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Para una mejor resolución del presente supuesto procede dividir la exposición atendiendo las pretensiones del reclamante de manera individual. En primer lugar, el reclamante solicita la reparación de la caja de cambios, ya que no puede engranar correctamente la marcha atrás. Por un lado, debe indicarse que al comprarse el vehículo en 2021 la garantía legal era de 2 años, por lo que se encuentra expirada. Así pues, el debate central es determinar quién debe responder en aplicación de la garantía comercial en virtud de la extensión a 5 años y que se mantiene vigente.

Si bien el argumento de la mercantil es sólido, al entender que la garantía comercial debe prestarse por el fabricante y no por el concesionario, este colegio arbitral considera que resulta más acertada la aplicación de la Sentencia de la Audiencia Provincial de las Islas Baleares 209/2024, de 10 de abril.

En lo que aquí interesa es especialmente relevante el Fundamento Jurídico Tercero. Por un lado, hace referencia al artículo 59 bis m) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (LGDCU en adelante) que define la garantía comercial como *todo compromiso asumido por un empresario o un productor (el "garante") frente al consumidor o usuario, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado o de sustituir, reparar o prestar un servicio de mantenimiento relacionado con el bien o el contenido o servicio digital, en caso de que no se cumplan las especificaciones o cualquier otro requisito no relacionado con la conformidad del bien o del contenido o servicio digital con el contrato, enunciados en la declaración de garantía o en la publicidad, disponible en el momento o antes de la celebración del contrato.*

La Sala indica que *Esta garantía, que no está sujeto directamente al pago por el comprador de una remuneración específica, supera a la legal, y obviamente pretende ser un estímulo para que el comprador adquiriera un vehículo de dicha marca, en detrimento de otras marcas que no establezcan la garantía ampliada.*

Continúa su exposición aludiendo al artículo 12 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista. El apartado primero establece que *El vendedor de los bienes responderá de la falta de conformidad de los mismos con el contrato de compraventa, en los términos definidos por la legislación vigente.* Por otro lado, el apartado segundo sostiene que *Los productos puestos a la venta se podrán ofrecer acompañados de una garantía comercial que obligará a la persona que la ofrezca en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad. La garantía comercial adicional ofrecida por el vendedor deberá en todo caso recoger las obligaciones que, en materia de garantías de bienes de consumo, vengan impuestas por Ley.*

La Audiencia menciona también lo previsto en el artículo 127.1 LGDCU, el cual, en lo que aquí interesa indica que *Toda garantía comercial será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración.*

Además, hace referencia a la STS de 11 de marzo de 2000 que establece una responsabilidad solidaria del fabricante de automóviles con el vendedor de los mismos y considera que *La contratación en el sector del automóvil presenta también particularidades que justifican limitar o excepcionar en ciertos casos el principio de relatividad de los contratos, dados los especiales vínculos que se crean entre el fabricante, los concesionarios y los compradores, la importancia de la marca del fabricante, la fidelidad del consumidor a dicha marca, su influencia en la decisión del adquirente de un automóvil, y la afectación masiva, a una pluralidad de adquirentes, que suelen provocar los defectos de fabricación.*

Continúa más adelante *Por ello, el fabricante del automóvil tiene frente al adquirente final la responsabilidad derivada de que el bien puesto en el mercado no reúne las características técnicas anunciadas por el fabricante. Esta responsabilidad es solidaria con la responsabilidad del vendedor, sin perjuicio de las acciones que posteriormente este pueda dirigir contra aquel.*

En este punto de la exposición debe determinarse si, como se afirma en líneas precedentes, existe responsabilidad solidaria entre fabricante y concesionario. En el supuesto aquí analizado, el documento más importante es el 1.2. En su primera página, aparece una oferta de vehículo nuevo, con fecha 28 de septiembre de 2021, con el nombre del reclamante, por lo que se trata de una oferta especialmente dirigida a éste. En el encabezado aparece tanto el logotipo de la marca como el del concesionario.

En la página 4 del citado documento se observa un apartado denominado “5 AÑOS DE GARANTÍA SIN LÍMITE DE KILÓMETROS Y 5 AÑOS DE ASISTENCIA EN CARRETERA”. El contenido de este apartado es el siguiente:

5 años de garantía sin límite de kilómetros

Todos nuestros modelos han sido fabricados siguiendo los más altos estándares de calidad. Con esta confianza y por el máximo compromiso hacia nuestros clientes, ofrecemos 5 años de garantía sin límites de kilómetros en todos los elementos del vehículo. Además, incluye una garantía de 12 años contra la perforación por corrosión de la carrocería. Condiciones no válidas para el modelo H-1.

De nuevo, el encabezado de esta página contiene los citados logotipos. Además, se pueden observar las mismas marcas de grapas en la parte superior izquierda de ambas páginas, lo que da a entender que se ofrecieron simultáneamente al reclamante. Es decir, en la oferta se adjuntan las condiciones de 5 años de garantía sin especificar quién es el garante, ya que aparecen ambas compañías.

Por lo tanto, se genera una lógica y lícita expectativa en el consumidor de que el vehículo está cubierto por una garantía de 5 años facilitada por el fabricante y el concesionario, ya que de la documentación aportada puede interpretarse que ambos son los garantes.

Además, si bien es también un argumento razonable el expuesto por la empresa en cuanto al posible origen de la avería consistente en un mal uso por el reclamante, este colegio considera que no está acreditado. Es decir, es posible que una avería de este tipo, descrita también en sus alegaciones, sea causada por la inserción reiterada de la marcha atrás cuando el vehículo no está totalmente detenido. Ahora bien, a estas alegaciones no se acompañan imágenes o informes, por lo que no queda acreditado que sea el verdadero origen.

En segundo lugar, el reclamante solicita una indemnización 1000€ por todas las veces que se ha llevado el vehículo al taller sin solución alguna, engaños y tiempo que tendría que estar sin vehículo hasta que se solventara el problema. Por un lado, no acredita las veces que ha acudido al taller, por lo que es imposible, con los datos de los que dispone este colegio, establecer una relación entre dichas visitas y el importe solicitado.

Por otro lado, es cierto que la tramitación de una reparación es molesta pero resulta inherente al proceso.

Además, el reclamante indica que estará sin vehículo hasta solventar el problema. De nuevo, no acredita dicha molestia.

En consecuencia, en cuanto a esta segunda pretensión procede aplicar parcialmente el artículo 44.2 a) del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, ya que no existen suficientes elementos para fijar la indemnización, por lo que este colegio no entra en el fondo sobre esta cuestión.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá reparar la avería relativa a la marcha atrás sin coste alguno para el reclamante. Para ello deberá ponerse en contacto con él en el plazo máximo de DIEZ DÍAS a contar a partir de la notificación de este laudo para gestionar la reparación. No entrar en el fondo del asunto sobre la segunda pretensión.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

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 en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 2 de junio de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Josep Campins Crespi

Francisco Martorell Esteban