



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



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 266/26

En Palma de Mallorca, el día 8 de julio de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Alfonso Rodríguez Sánchez, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Guillermo Barceló Cardell, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Tomdark, S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el 14 de octubre de 2025 compra un vehículo por 2800,00€. Al probarlo aparece un fallo en la pantalla relativo al filtro de partículas y válvula EGR. El mecánico le indica que antes de la entrega estaría solucionado. Dicha entrega se produce el 16 de octubre y, 2 días después, se vuelve a encender la luz. El 20 de octubre se deposita en taller. El 31 se devuelve supuestamente reparado pero 5 días después se repite el mismo fallo, por lo que se vuelve a reparar el 8 de noviembre de 2025 con el mismo fallo y se vuelve a entregar reparado el 20 de noviembre.

Indica que en ningún momento se facilita coche de sustitución. Apenas 2 días después de recogerlo se vuelve a llevar al taller por el mismo fallo y por una pérdida de anticongelante. El 22 de diciembre entra a taller y no se le entrega hasta el 22 de enero de 2026.

Por su parte, la empresa sostiene que es razonable que en un vehículo usado y antiguo pueden presentarse incidencias de mantenimiento y desgaste, así como averías puntuales del uso. Aun así, afirma haber actuado en todo momento con diligencia y buena fe, sin repercutir importe alguno a la cliente, asumiendo el coste de los materiales y la mano de obra. Por lo tanto, no se ha negado a reparar el vehículo y ha cumplido con la garantía.



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



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

PRETENSIONES:

Primera: que el taller pague todos los daños ocasionados durante los periodos mencionados con reparación del vehículo o cambio por otro similar.

Segunda: devolución de los 2800,00€ pagados.

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 dictar LAUDO PARCIALMENTE ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, debe destacarse que se firma el contrato de compraventa el 14 de octubre de 2025 y se entrega el 16 de octubre. En la documentación obrante en el expediente se encuentran tres órdenes de trabajo.

La primera de ellas es de 20 de octubre y se interviene en el fallo de pantalla y filtro de partículas de polución. El 8 de noviembre se repara el EGR. Por último, el 22 de diciembre se detalla el filtro de polución y agua. Como bien dice la mercantil, se trata de un vehículo matriculado hace más de 20 años y que cuenta con más de 330.000km y, por lo tanto, es normal que surjan averías. Ahora bien, también es cierto que el vehículo debe ser entregado con unas condiciones mínimas de funcionamiento. Como puede observarse, en los dos meses posteriores a la entrega ha entrado en taller en varias ocasiones, lo que provoca ciertos inconvenientes a la persona consumidora.

Durante la audiencia la empresa acepta volver a revisar las averías que, según la reclamante, consisten en pérdida de líquido refrigerante y mal estado de los rodamientos de las ruedas. Por lo tanto, este colegio arbitral considera adecuada la medida propuesta de reparar los defectos del vehículo. La consumidora solicita un coche de sustitución y la empresa confirma que dispone de uno pero no garantiza su disponibilidad. Cabe recordar que el coche de sustitución no es un derecho ni viene derivado de obligación legal alguna para la empresa, por lo que este colegio no puede compelerle a ofrecerlo, quedando así a la voluntad o disponibilidad por parte de la mercantil.



La reclamante indica también que el estar sin coche le ha afectado a la hora de desplazarse para acudir al trabajo. Si bien es cierto que el dejar el vehículo en taller produce una serie de perjuicios, también lo es el hecho de que no los ha justificado ni cuantificado, por lo que este colegio no puede entrar a valorarlos.

A pesar de que este laudo se dicta en equidad, es preciso hacer referencia a la normativa vigente en la materia. La norma más relevante es el 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.

El artículo 120.1 establece:

En el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 115 ter, apartado 2, letras a) y b).

En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

En el presente caso, se está ante un producto de segunda mano entregado el 16 de octubre de 2025, por lo que todavía se encuentra en garantía.

Por último, el representante de las asociaciones empresariales quiere puntualizar que esta situación surge porque la clienta rehusaba entregar el vehículo sin que se le garantizase una fecha exacta de recogida, información que no resulta posible concretar con antelación.

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

La empresa deberá arreglar las averías relativas a la pérdida de líquido refrigerante y mal estado de los rodamientos de las ruedas sin coste para la parte reclamante.

Podrá proporcionar un coche de sustitución si su disponibilidad así lo permite.

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 8 de julio de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Alfonso Rodríguez Sánchez

Guillermo Barceló Cardell