

LAUDE DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Exp. 3295/2014. Assumpte: reparació de motocicleta, cobrament de peces no pressupostades objecte de la reclamació i al·legacions del reclamant.

El dia 9 de juny va dur la seua moto al taller contra el qual es presenta la reclamació i va demanar un pressupost de reparació. El taller va reparar la moto sense donar-li pressupost previ i sense el seu consentiment. Com que no es posà d'acord amb el taller, la reparació es va desfer i li presentaren una factura pel pressupost (en el concepte diu "Diagnosi") de tres hores de mà d'obra per un total de 143,80 euros, quantitat que considera excessiva. Ha fet una consulta a la marca que representa el taller i li indiquen que el diagnòstic de la reparació de l'estator no dura més de 10 o 15 minuts, segons les indicacions del manual de taller a què estan obligats tots els seus concessionaris.

SOL·LICITA: devolució de la quantitat cobrada en excés, que calcula en dues hores i mitja de mà d'obra, i el cost de les peces indegudament canviades, per un total de 121,90 euros.

CONTESTACIÓ I AL·LEGACIONS DE L'EMPRESA CONTRA LA QUAL ES RECLAMA: l'empresa reclamada manifesta que el dia 9 de juny del 2014 es va rebre al taller el vehicle del reclamant per a una diagnosi i emissió de pressupost de reparació. Analitzat al banc de treball, i després d'unes quantes proves i substitució de bobina, bugia i filtre d'aire, van posar-li un estator nou i el problema va desaparèixer. Aleshores van telefonar al client a fi de notificar-li la causa de l'avaria i el cost de la reparació, que era la suma de l'import de la mà d'obra emprada en la diagnosi —tres hores— i les peces substituïdes. El client va dir-los que entenia que havia d'abonar l'import de l'elaboració del pressupost, però que o aplicaven un descompte considerable a la factura o bé havien de desmuntar les peces substituïdes al vehicle. A continuació motiva la demora de la diagnosi.

En l'acte de l'audiència compareixen reclamant i reclamat, els quals manifesten:

La part reclamant es reitera en la seua reclamació, la qual consta per escrit a l'expedient. Concreta la seua pretensió en el fet que el taller li faça reintegrament de la quantitat cobrada en excés, que calcula en dues hores i mitja de mà d'obra i el cost de les peces indegudament canviades, per un total de 121,90 euros. La part reclamada manifesta que confirma els fets narrats pel reclamant, però que li va comunicar prèviament el pressupost de reparació del vehicle.

LAUDE: a continuació, i després de deliberació, el Col·legi Arbitral es va pronunciar sobre l'afer a través del laude corresponent, en equitat:

En vista de les manifestacions de les parts i atesa la documentació aportada a l'expedient, el Col·legi Arbitral acorda:

ESTIMAR PARCIALMENT la pretensió del reclamant, atès que es constata que no va haver-hi informació o document de pressupost previ a la reparació efectuada. Així mateix, el Col·legi Arbitral considera que el temps dedicat pel taller reclamat a la diagnosi del vehicle i reflectit en la factura (tres hores) és excessiu, tot considerant-se suficient la dedicació d'una hora a aquest efecte. Raó per la qual, el Col·legi Arbitral determina que el taller reintegre al reclamant l'import

de dues hores de faena facturades i cobrades en excés en la factura, és a dir 84,70 euros. Aquest laude s'ha adoptat per unanimitat.