DIPUTACIÓN PROVINCIAL Đ HUELVA

ASUNTO: LAUDO ARBITRAL EXPTE. 2026/JAC_ 02/000015

FECHA: 8 de abril de 2026.

EXPTE. 2026/JAC_ 02/000015

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

[redacted]

SECRETARIA DEL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

[redacted]

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Huelva, a 8 de abril de 2026 reunido el Órgano Arbitral Unipersonal y la Secretaria del mismo,

Siendo las partes:

RECLAMANTE:

[redacted] (en adelante reclamante).

[redacted]

COMPARECE a la Audiencia Oral.

RECLAMADA:

Ocasión Plus S.L.U (en adelante empresa). CIF n.º B86140597

COMPARECE a la Audiencia Oral representado por [redacted]

[redacted]

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

D. [redacted] solicita una compensación económica por valor de 865,34 euros en concepto de cantidad abonada por los arreglos realizados en el vehículo.

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	07/05/2026 10:09:53
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	1/10

[redacted]

DIPUTACIÓN PROVINCIAL Đ HUELVA

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

Las que constan en el Expediente y las vertidas por el reclamante el día de la audiencia y que básicamente consisten en:

El reclamante manifiesta que el día 2 de diciembre de 2024 adquirió a la empresa reclamada, el vehículo marca Renault, modelo Megane, matrícula [redacted] y que desde que se lo entregaron no ha dejado de darle problemas. Mantiene que firmó el contrato sin leerlo. Asimismo manifiesta que le entregaron el vehículo con las pastillas de freno con una uña de grosor “para partirse”, sin calefacción, así como con un descuadre en el portón del maletero. Que llevó el vehículo al taller oficial Renault en Huelva y en el análisis que le hicieron, además de los desperfectos anteriores surgió un fallo en el software y en la caja de cambios. Asimismo, mantiene que a la semana de tener el vehículo observa que tenía un bulto en la rueda y un piloto de la botonera roto y que tras semanas pidiendo que lo arreglen no recibe respuesta. Que entiende que las piezas de desgaste no son cubiertas por la garantía, pero que no es lógico que se entregue un vehículo en esas condiciones: pastillas de frenos a punto de partirse, un maletero desencajado, fallo en la caja de embrague, botonera a punto de partirse, fallo en el software y sin aire acondicionado. Añade que el servicio de atención al público ha sido pésimo. Que solicita el reembolso del importe de las reparaciones efectuadas por su cuenta. Añade que lo trajo desde Madrid y que al mes siguiente fue cuando comenzó a presentar los fallos referidos. Que la Renault arregló la pantalla y que el problema del maletero consiste en un descuadre provocado, quizás, por un golpe sufrido por el propietario anterior. Respecto de la rueda, manifiesta que cuando compró el coche no se fijó porque fue a Madrid y se lo trajo directamente, pero que la rueda tenía un bollo que podía reventarla. A la pregunta hecha por esta arbitro respecto a ¿porqué llevó el vehículo a la Renault? mantuvo que era “amigo” de la persona que le acompañaba el día de la audiencia y que su objetivo era obtener una ficha técnica de los desperfectos para luego reclamárselos Ocasión Plus. Añade que dichos fallos fueron comentados a la empresa reclamada pero que no le solucionaron nada, que le dijeron que el aire estaba bien. Pero la Renault mantuvo que el tanque estaba vacío, le hizo una recarga

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

de aire y le arreglaron el software. Aclara que Ocasión Plus lo que hizo fue una revisión, pero que no arreglaron nada. Que la Renault también arregló la pantalla e hizo una recarga del aire pero que tiene que tener otro fallo porque sigue sin funcionar. Asímismo aclara que la rueda del bulto se correspondía con una de las ruedas delanteras. Añade que coge el coche todos los días de la semana. Concreta que quiere el reembolso de las pastillas del freno (89,67) y que le paguen la botonera y que no está pidiendo el cambio de aceite. Que se ha fijado en el contrato después y que no reconoce nada de lo que pone respecto a que probó el coche. Añade que simplemente firmó, cogió el coche y se fue. Reconoce que le arrancaron el coche y le enseñaron cómo funcionaban las cosas. Que no probó el coche antes de llevárselo. Que el freno de manos también le está dando fallos. Que reclama todos los arreglos realizados por parte de la Renault. Que reclama todo los arreglos hechos al coche menos el cambio de aceite. Reconoce que la ventana, imagina, que por haberlo llevado a un taller externo sin que ellos le manden habrá perdido la garantía, lo más seguro. E insiste que Ocasión Plus no se ponía en contacto con él tras sus visitas y reclamaciones. El reclamante añade, con justificaciones concretas, que la reclamada no le ha cambiado los neumáticos traseros como así se comprometió.

La empresa manifiesta que previa a la entrega, revisa todos los vehículos y los reacondiciona para que en el momento de las venta se encuentren aptos para su uso y disfrute acorde a los Kilómetros y antigüedad, y que también se actuó de esta manera con el vehículo del reclamante. Mantiene que el vehículo fue entregado con los estándares utilizados por la compañía y que el cliente lo probó personalmente encontrándose el vehículo en buen estado y sin incidencias. Mantiene que todos los arreglos se han realizado fuera del periodo de garantía contratado y corresponden a piezas de desgaste cuyo cambio es responsabilidad del comprador por el uso cotidiano del vehículo. Que los conceptos por las reparaciones en taller externo exceden de la garantía del vehículo. Añade, que consta en el expediente administrativo la actual Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo adaptada al Real Decreto 713/2024, en cuyo artículo referido a la materias excluidas de arbitrajes no se incluye la indemnización de daños y perjuicios derivados de incumplimientos contractuales. Asimismo consta que la adhesión lo es la para la

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

resolución de los conflictos exclusivamente en arbitraje en derecho. Que el contrato en sí son tres páginas con anexos. Que unos de los anexos es una certificación técnica de la revisión del vehículo (de 200 puntos). Que se trata de un contrato cuyo objeto es la compra de un vehículo, con relevancia económica. Que respecto a las pastillas de freno su grosor está expresamente especificado en la certificación técnica. Que si una pastilla de freno tiene "el grosor de una uña" como se mantiene de contrario, el coche ni siquiera frenaría y haría un ruido bastante significativo. Que dicho certificado está firmado por el cliente. Que respecto a las ruedas, en el certificado está claramente expresada su vida útil, recomendado sustituir los neumáticos traseros y que al respecto se llegó a un acuerdo con el cliente para cambiarlos y que así se hizo como consta en la orden de trabajo. Insiste que el contrato de venta está firmado por el reclamante y que en su anexo consta que el cliente revisó el vehículo, aceptando que el funcionamiento era correcto. Que los fallos expresados por el reclamante se corresponden con irregularidades que cualquier consumidor medio puede observar cuando se compra un vehículo, que son ostensibles tengas o no conocimientos en mecánica, que no se refieren a fallos internos como los de inyectores o catalizadores, sino de dispositivos y funcionalidades que están al tacto del consumidor según se sube al vehículo. E insiste sobre la existencia en el expediente de una declaración firmada por el cliente aceptando que el vehículo está correcto. Añade que los fallos vienen referidos a piezas de desgaste. Recuerda que el vehículo tiene, prácticamente, cien mil kilómetros, que no es un vehículo nuevo, sino un vehículo con bastante rodaje con lo cual es razonable el desgaste de sus elementos. Y que por ello (como el portón) son elementos que se revisan en el momento de la venta siendo el consumidor el que tiene que decir si es, o no, de su interés comprarlo. Que son fallos de estética más que funcionales y que no afectan al uso del vehículo. El coche, además, ha pasado la ITV antes de su venta. Mantiene, por todo ello, que la compensación económica reclamada es improcedente. Insiste que los fallos manifestados y gastos realizados se corresponden con piezas de desgaste que son parte del mantenimiento ordinario, preventivo y correctivo. Que un vehículo en un día se puede romper con un uso inapropiado.

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	07/05/2026 10:09:53
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	4/10

[redacted]

PRUEBAS

No se consideró necesaria la realización de más pruebas que las documentales que se solicitaron a la parte reclamante.

LAUDO

Este Órgano Arbitral reunido en la sede de la Junta Arbitral Provincial el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de los documentos obrantes en el expediente, de las manifestaciones del reclamante el día de la audiencia y de las conclusiones a que llega tras la celebración de la audiencia, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y en virtud de lo establecido en el artículo 48.3 de dicha norma, emite el siguiente **LAUDO ESTIMATORIO PARCIAL**

La empresa reclamada, en el plazo máximo de 20 días, deberá sustituir los neumáticos traseros del vehículo del consumidor en los términos pactados en el documento 3 referido a la Orden de Trabajo. Será la empresa reclamada la que contacte con el consumidor para convenir sobre el lugar, el día y hora de la sustitución.

Se desestiman las pretensiones del consumidor relativas a la compensación económica que solicita.

MOTIVACIÓN

Vista la documentación obrante en el expediente, y oídas las partes, se procede a formular las siguientes consideraciones:

El vehículo comprado en fecha 02/12/2024 es un Renault Megane con una fecha de antigüedad de 26/01/2018 y con 91.194 kilómetros. Este vehículo fue

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	07/05/2026 10:09:53
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	5/10

[redacted]

revisado por la ITV en fecha 26/01/2024. El importe total fue de 21.122.00 euros, teniendo en cuenta las características del vehículo, su antigüedad y kilometraje. Asimismo, consta que fue pactada una garantía anual que incluía la comercial dentro del año (la compra fue en fecha 02/12/2024 el plazo de garantía finalizaría el día 02/12/2025), y a cuyo contenido se accede a través un código [redacted] El estado del vehículo quedo verificado en el certificado de largometraje y de ausencia de golpes y en el documento de certificación de sus componentes, en el que se hace expresa mención de la vida útil de los neumáticos (70% y 40%) con recomendación de sustitución de neumáticos traseros, pero sin mención de daños en ellos y del espesor de las pastillas de freno (60% y 70%). En dicha certificación no se hacen comentarios en relación con la caja de cambio de velocidades, la climatización, botonera de ventanilla o el maletero. El contenido de estas certificaciones estaba a disposición del comprador así como la posibilidad de efectuar comprobaciones directas en el lugar de venta antes de retirar el vehículo y firmar el contrato.

Partiendo de lo anterior, como clausulas contractuales claves en este asunto, trascribimos:

Clausula quinta: *El vendedor responderá ante el consumidor destinatario final, de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del vehículo. En los términos 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, se reconoce al consumidor el derecho a la reparación del vehículo, cambio, la rebaja del precio o la resolución del contrato. Se entiende que el vehículo es conforme al contrato, salvo prueba en contrario, cuando se ajuste a la descripción realizada por el vendedor de los 200 puntos Anexo al presente contrato; y sea apto para superar la Inspección Técnica de Vehículos en el momento de celebración de este contrato y presente la calidad y prestaciones habituales de un vehículo del mismo tipo, habida cuenta de la naturaleza.*
No habrá lugar a responsabilidad por las faltas de conformidad que el consumidor conociera o no hubiera podido fundamentalmente ignorar en el momento de la celebración del contrato (…)"

Clausula séptima: *Para hacer valer su derecho, el titular beneficiario de la garantía deber comunicar al vendedor garante, la falta de conformidad apreciada, a la mayor brevedad posible desde que tuviera conocimiento de la misma.*

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	07/05/2026 10:09:53
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	6/10

El vendedor garante no se responsabilizará, si el beneficiario no cumple con dicha comunicación. Tampoco responderá respecto de aquellas partes o elementos del vehículo fueran manipulados por el consumidor, ni cuando el consumidor hubiera reparado el vehículo sin que el vendedor garante hubiera dado su autorización o tenido ocasión de comprobar previamente la supuesta falta de conformidad, salvo que por las circunstancias en que se produjera el hecho que dio lugar a la reparación no fuera posible cumplir con aquellos requisitos …

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten durante el año de garantía legal a la entrega ya existían cuando el vehículo se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.

Cláusula Décima *No se consideraran faltas de conformidad el desgaste normal de piezas. Materiales o componentes del vehículo. De igual modo, las averías o deficiencias del vehículo:*

a) *Que vengan motivadas por el normal desgaste de piezas, materiales o componentes.*
b) *Que vengan motivadas por uno uso inadecuado de el mismo o por la falta de las operaciones de mantenimiento aconsejadas por el fabricante.*
c) *Que sean consecuencia de un robo o accidente, mala maniobra y/o avería agravadas por ignorar advertencias del cuadro de mandos del vehículo al seguir circulando.*

Cabe añadir que en el libro de garantía Ocasión Plus Premium se cubrían piezas de mantenimiento y/o consumibles (que enumera) y piezas de desgastes (que enumera).

Y todas estas clausulas y condiciones de garantía fueron accesibles para el consumidor, que por un elemental principio responsabilidad, debió conocer antes de retirar el vehículo. Y ello independientemente del tiempo que le llevara o de los comportamientos poco profesionales del comercial que le atendió.

Analizados los anteriores elementos esenciales del contrato, y quedando el reclamante, con su firma y sin existir vicios en su voluntad, vinculado a lo manifestado en el expone Tercero *Que el comprador manifiesta que: Ha examinado personal y directamente el vehículo; ha probado el vehículo; el*

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	07/05/2026 10:09:53
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	7/10

[redacted]

Equipamiento del vehículo es de su plena satisfacción, pasamos a analizar las averías y reparaciones realizadas:

Siguiendo el histórico que se extrae de las documentales desde el día de la compra del vehículo 02/12/2024, el vehículo ha tenido las siguientes intervenciones:

1.-En fecha 07/01/2025. por un taller externo se efectúa un cambio de aceite y se interviene sobre las pastillas de freno con desmontaje de ruedas delanteras y pinzas de freno.
2.-En fecha 10/02/2025. Ocasión Plus hace una prueba en garantía sobre el techo solar, cierre del portón, revisión de pantalla y test de rejilla de aireación. No efectuando ninguna reparación.
3.-En fecha 22/05/2025 Renault, se realiza una intervención Pre ITV y se efectúa una revisión eléctrica de componentes.
4.-En fecha 13/06/2025 +Q neumáticos procede a un cambio de aceite, cambio de neumáticos y alineación.
5.-En fecha 10/07/2025 Syrsa automoción interviene sobre el aire acondicionado.

A la vista de lo cual se considera:

La intervención sobre las pastillas de freno, además de haber sido llevado a un taller externo antes de ser revisados por la vendedora, no puede considerarse una reparación derivada de una falta de conformidad del producto puesto que es un elemento de desgaste y aún pudiendo haber sido incluida en la garantía premium el comprador no actuó conforme a la cláusula quinta del contrato.

Respecto a la botonadura y descuadre del portón, la reparación que pretende no puede considerarse una reparación relacionada con la garantía por tratarse de elemento de uso y desgaste, el primero, y el segundo por tratase de algo que bien pudo percatarse el cliente a la hora de retirar el vehículo. La presunción de

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	07/05/2026 10:09:53
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	8/10

[redacted]

que la avería ya existía en el momento de la entrega no se considera aplicable, puesto que la naturaleza de los elementos averiados hace entender que en el momento de la entrega funcionaban correctamente, puesto que si no, insistimos, el comprador se hubiera percatado de ello, habida cuenta de su accesibilidad y posible comprobación directa. En cualquier caso, no se localiza en las documentales factura alguna relativa al importe abonado por tales reparaciones, por lo que el reclamante tampoco hace prueba de lo que reclama.

Respecto a la existencia de un bulto en la rueda, dicho defecto no fue advertido ni en el momento de la entrega del vehículo, ni en la intervención que se efectuó en fecha 07/01/2025, ni en la intervención de la vendedora (en fecha 10/02/2025), ni en la intervención (pre ITV) de fecha 22/05/2025. En la intervención de fecha 03/06/2025 sobre los neumáticos nada se dice sobre las causas del cambio, pero lo que es razonable entender es que el motivo del bulto de la rueda debió acontecer entre el 22/05/2025 y antes del día 13/06/2025, tendiendo entrada cualquier motivo en su producción al margen del comportamiento de la empresa, por lo que está no debiera responder.

Cabe añadir que no consta en este expediente (y habiendo sido expresamente reclamado por este órgano arbitral) documento alguno que acredite el cambio de neumáticos traseros por la empresa reclamada y ello a pesar de su facilidad probatoria. Por lo que se da por cierto las alegaciones del consumidor relativo a que dicho cambio no se ha producido.

A la vista de todo lo anterior se da en este punto por reproducida lo expuesto en la parte decisoria de este Laudo.

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 la acción de anulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 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,

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	07/05/2026 10:09:53
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	9/10

[redacted]

aclaración o complemento del laudo, dicho plazo contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán asimismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a la que refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que así conste, firma el presente laudo la árbitro en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

LA PRESIDENTA, LA SECRETARIA,

Fdo: [redacted] Fdo: [redacted]

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 600 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	07/05/2026 10:09:53
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[redacted]		
Firmante	[redacted]		
Url de verificación	[redacted]	Página	10/10

[redacted]