

**COLEGIO ARBITRAL DE LA JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO
DE HUELVA**

Expediente 2026/JAC_02/000064

Fecha 23 de junio de 2026

LAUDO ARBITRAL

Colegio Arbitral

Arbitro Presidenta D^a [REDACTED]

Arbitro Vocal Representante de las Organizaciones Empresariales. [REDACTED]

[REDACTED]

Arbitro Vocal Representante de las Organizaciones de Consumidores [REDACTED]

[REDACTED]

Secretarí [REDACTED]

En sede de la Junta Arbitral Provincial de Huelva, a 23 de junio de 2026
constituido el Colegio Arbitral por los miembros que arriba se relacionan y siendo
las **PARTES**

Reclamante: D. [REDACTED] Asiste a la
Audiencia Oral, representado por [REDACTED] letrado del
[REDACTED]

Reclamada: OCASIÓN PLUS S.L.U. NIF B-86140597. Asiste a la Audiencia Oral.
Representante [REDACTED]

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	14/08/2026 10:18:16	[REDACTED]
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	1/11	

Objeto de la reclamación

Reembolso de 1.580.66 euros en concepto de reparación de la caja de cambio del vehículo con matrícula [REDACTED]

Alegaciones de las partes

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

El reclamante manifiesta que el día 18/10/2024 compró el vehículo KIA CEED 1.0 T-GSI TECH 88 KW, matrícula [REDACTED]; Que el día 24/08/2025 se averió (le falló al meter la sexta marcha); Que la vendedora, al ser informada de lo sucedido, le indicó que para evitar el desplazamiento del coche a Huelva lo llevara a un taller de confianza de su localidad y que le pasase el presupuesto. Que así entendió que el coche sería reparado en garantía. Que siguiendo estas instrucciones llevó el coche al taller Zamora Autos en Lepe donde le confirman que el vehículo presentaba una avería en la caja de cambio; Que presentado el presupuesto a la empresa vendedora ésta le llamó diciéndole que aquel era un precio muy elevado y que llevara el coche a sus instalaciones; Que llevó el coche a las instalaciones de la vendedora el día 30/09/2025; Que ha estado un año y medio sin usar el vehículo; Que el contrato tenía una garantía premium y que el coche se averió sin haber cumplido el año; Que estuvo esperando 5 meses sin que le arreglaran el coche y sin respuesta alguna; Que la empresa le justificó la tardanza manteniendo que se trataba de una avería compleja; Que la empresa le obligó a retirar el vehículo y que al hacerlo descubrió que el vehículo no estaba depositado en las instalaciones de Ocasión Plus (con sede en Huelva) sino que estaba en Punta Umbría; Que ha reparado el vehículo por su cuenta en el Taller de Punta Umbría donde estaba su vehículo; Que ahora lo que reclama es el reembolso de esa reparación.

Código Seguro de Verificación			Fecha	14/08/2026 10:18:16	
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					
Firmante					
Url de verificación			Página	2/11	

El reclamante mantiene que la avería de la caja de cambios existía en el momento de la adquisición; Que se trata de una deficiencia no visible a simple vista por lo que no pudo ser apreciada. Y así, concreta que la *falta de engrase y lubricación adecuada en los componentes del vehículo* procede del escape que produce la junta deteriorada y que no puede pretenderse imputar la omisión de un mantenimiento preventivo a un elemento no superficial y menos atendido que la avería se presenta cuando el vehículo tenía 6.573 Km de uso. El reclamante argumenta que los mantenimientos anteriores a la venta fueron superficiales; que la avería era interna y no se abrió la caja de cambios en el momento de la revisión por lo que no pudo advertir su situación física en el momento de la venta. El consumidor, con apoyo documental, concreta el valor de su reclamación por importe de 1.580,66 euros, con el siguiente desglose:

-Reparación en taller especializado, por importe de 688,66 €.

-Adquisición de caja de cambio de segunda mano por importe de 892,00€.

Añade que su reclamación tiene como base la cláusula 7 in fine y 8 del contrato.

Así mismo y a la vista del Informe de Valoración mecánica aportada por la empresa, apunta que el apartado de uso inadecuado no está marcado.

El reclamante añade que el vehículo lo usa para ir al trabajo que está cerca de su casa. Y, reitera que apreció la avería cuando el vehículo le rechazó la sexta estando en autopista, que paró y que tampoco le iba la marcha atrás.

Por su parte la empresa reclamada manifiesta que Ocasión Plus revisa exhaustivamente cada vehículo antes de venderlo a un cliente final; Que según consta en el contrato de compraventa, el vehículo adquirido fue revistado antes de la venta y que según consta en su anexo de 200 puntos no se detectó ninguna anomalía

Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16
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			
Firmante			
Url de verificación		Página	3/11

referente a la caja de cambios; Que la empresa realizó los mantenimientos correspondientes antes de la venta por lo que no puede sostenerse que haya incumplido sus obligaciones de conservación y mantenimiento previas a la entrega del coche y a la formalización del contrato de compraventa; Que el vehículo paso todas las revisiones correspondientes en enero de 2025 sin inconvenientes; Que en un primer momento es cierto que Ocasión Plus manifestó que la reparación era en garantía pero matiza, que en periodo de garantía asumen la reparación a no ser que pudieran acceder a algún tipo de documentación que les haga cambiar de opinión. Y que en este caso, el vehículo entró en sus instalaciones y que desmontaron la caja de cambio, siendo entonces cuando vieron que tenía una rotura en la carcasa envolvente de la misma. Tras lo cual llevaron el vehículo a un taller externo para tener una opinión especializada. El taller especializado cuando vio la caja de cambio le informó que había una falta de lubricación, producida por una falta de mantenimiento por parte del cliente, que ha provocado la fisura en la carcasa envolvente de la misma, siendo entonces cuando la empresa decidió mandar el vehículo a un peritaje a los efectos de un elaborar un dictamen con el objeto de decidir si la primera decisión tomada era acorde o no con las circunstancias del vehículo; Que no se puede obligar a la mercantil realizar un arreglo en garantía, de una avería provocada por falta de mantenimiento preventivos imputable al cliente; Que es falso que la mercantil no haya dado respuesta o se haya demorado en la reparación más de un año, toda vez que el contrato se suscribió a finales de 2024, que la falta de conformidad o notificación de la avería por parte del cliente fue en el mes de agosto 2025, pasados 10 meses aproximadamente, y desde esa fecha la empresa ha realizado todas las gestiones oportunas para dirimir si la reparación estaba fuera o dentro de la garantía en aplicación de la cláusula 10 del contrato; Que la cláusula 10 recoge una serie de excepciones en cierta reparaciones que no puede cubrir la garantía como es la falta de operaciones de mantenimiento aconsejadas por el fabricante; Que la falta de lubricación de la caja de cambio que produjo la rotura de la caja envolvente de la misma es debido a una falta de mantenimiento por parte del cliente; Que el 4 de marzo de 2026 (por burofax) se le

Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16
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			
Firmante			
Url de verificación		Página	4/11

notificó al cliente estas circunstancias sobre la base del Informe pericial recibido el 23 de febrero; Que el cliente no retiró el vehículo como se le pedía y que el día 12 de mayo de 2026 se le hizo un requerimiento expreso. De modo que el vehículo estuvo depositado dos meses sin que el cliente lo retirara; Que la avería era compleja y que conllevaba un proceso de valoración y posterior toma de decisión; Que la reparación debe correr a cargo del cliente. Y manifiesta que el reclamante ha rehusado al abono de la mitad de la factura que reclama ofrecida como atención comercial, por lo que entiende que no existe posibilidad de alcanzar un acuerdo satisfactorio para las partes que no sea la estimación, o en su caso, como solicita, la desestimación de las pretensiones del reclamante.

La reclamada insiste sobre que la rotura de la envolvente de la caja de cambios y la falta de engrase en el sistema de cambio no obedece a un defecto de fabricación ni a una anomalía cubierta por la garantía, sino a causas externas y/o a un mantenimiento inadecuado, por lo que no procede su reparación en garantía. Y frente a que consta en el expediente documentos justificativos y acreditativos de los mantenimientos efectuados al vehículo, siendo el último el realizado en fecha 27 de mayo de 2024. Añade que la próxima revisión del vehículo sería el día 20/12/2024 y que el cliente no le aportó la acreditación documental de las revisiones preceptivas. Respecto al Informe de valoración mantiene que no es un informe pericial exhaustivo, sino un informe a efectos de valorar las consecuencias y las causas de la avería. Y a la pregunta de si no se abrió la caja de cambio en las revisiones de los 200 punto responde que no, si no hay un defecto en la misma. Añade que si no estuviese lubricada la caja de cambios la rotura se hubiera producido antes, al mes o a los dos meses de la compra, pero no con posterioridad a los 8 meses. Recuerda que estamos ante un vehículo de segunda mano, que no están obligados a cambiar todos sus componentes, que ellos reciben un coche (de una flota o de un particular), lo revisan y deciden si es, o no, apto para circular.

Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16
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			
Firmante			
Url de verificación		Página	5/11

Pruebas

Durante la audiencia, y con acuerdo de las partes, se consideró necesario conocer el contenido del Informe de valoración así como el video de la carcasa de la caja de cambio estando en el taller externo (el de Punta Umbría). Así mismo se aceptan las pruebas aportadas por la parte reclamante y reclamada concediéndoles un plazo de 10 días de alegaciones con entrega de las respectivas alegaciones.

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**

La parte vendedora deberá abonar al reclamante, mediante transferencia bancaria, la cantidad de 1.580,66 euros, en concepto de reembolso del coste asumido por el consumidor para la reparación de la avería.

La parte reclamante deberá facilitar a este Órgano Arbitral, en el plazo máximo de 10 días desde la notificación del presente Laudo, el número de cuenta donde se efectuará el ingreso.

La parte reclamada deberá efectuar la transferencia bancaria en el plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del momento en que este Órgano Arbitral le notifique formalmente el número de cuenta facilitado por el consumidor.

Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16
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			
Firmante			
Url de verificación		Página	6/11

Motivación

Una vez que ambas partes aceptan reconducir la cuestión a la procedencia, o no, del reembolso por el vendedor de la cantidad abonada por el consumidor en concepto de reparación, este Órgano Arbitral efectúa las siguientes consideraciones como fundamentos de su decisión;

El vehículo fue adquirido por el reclamante en octubre de 2024 pactándose para el vehículo usado un periodo de garantía de un año desde su entrega. En el mes de agosto de 2025 la parte reclamante advirtió y comunicó al vendedor la existencia de una avería en la caja de cambios. Por tanto la falta de conformidad se manifestó aproximadamente a los 10 meses después de la adquisición y, en todo caso, antes de que concluyera el periodo de garantía pactado por las partes. La cuestión radica en determinar si concurre, o no, el supuesto de exclusión recogido en la cláusula diez del contrato consistente en una omisión de mantenimiento preventivo relativo a la comprobación y verificación de la lubricación de la caja de cambio. Y al respecto;

De conformidad con el artículo 121 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, salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bienya existían cuando el bien se entregó, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con la naturaleza o la índole de la falta de conformidad. En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo de presunción menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior al periodo de responsabilidad pactado por la falta de conformidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 120.1. Este artículo indica que *no podrá ser inferior a un año desde la entrega.*

Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16	
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				
Firmante				
Url de verificación		Página	7/11	

Es decir, durante un año desde la entrega del bien, se presume que la falta de conformidad del producto ya existía cuando se adquirió. Salvo prueba en contrario del vendedor. Y a propósito de ello, la documental presentada por la parte vendedora consistió en:

- 1.- Documentación contractual. Incluyendo el certificado con listado de puntos de control o check-list
- 2.- Orden de desmontaje de la caja de cambios.
- 3.- Documento de Peritación. Informe Pericial.
- 4.- Comunicaciones con el cliente a través de burofax.
- 5.- Informe de la Inspección técnica de vehículos.
- 6.- Documentos acreditativos de los mantenimientos anuales efectuados en el vehículo siendo el ultimo el realizado en mayo de 2025,

Y examinados los medios de prueba que propone se considera:

El checklist aportado por la vendedora únicamente refleja una comprobación genérica sobre ruidos y estanqueidad de la caja de cambios en el momento de la pre-entrega. En este documento no se localiza ninguna casilla de “nivel de lubricante de transmisión” “nivel de valvulina” o alguna otra, que nos permita apreciar que el interior de la caja de cambio fue revisada, si el nivel aquel era correcto, si estaba a un nivel máximo, nivel bajo, nivel crítico, nivel revisable antes del siguiente mantenimiento oficial... o cualquier observación o indicación que llevara al consumidor a esa toma de cuidado que específicamente le es requerida por la reclamada. De modo que, el checklist, no certifica de manera cuantitativa la medición, comprobación real del volumen de fluido interno exigido por el fabricante KIA para este tipo de modelo de vehículo.

Respecto de las revisiones anuales, y bianuales, de ninguna de ellas se extrae si se comprobó, revisó o cambió el aceite de la caja de cambio, por lo que debe entenderse

Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16
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			
Firmante			
Url de verificación		Página	8/11

que se basaron únicamente en una inspección visual de estanqueidad y del estado exterior de los elementos de la transmisión. En consecuencia el resultado favorable de la ITV no acredita el cumplimiento de la operación de mantenimiento que reclama la mercantil. Al respecto se ha comprobado que el manual de procedimiento de inspecciones de estaciones ITV en relación con las transmisiones preceptúa una inspección visual en foso o elevador dirigido a comprobar la estanqueidad de los cárteres de la transmisión, los guardapolvos y protecciones, el estado de los elementos de transmisión y sus anclajes al bastidor no contemplándose medir el nivel o analizar la calidad del lubricante. Y la vendedora no acredita que antes de agosto le correspondía al comprador realizar una concreta y específica revisión o comprobación de mantenimiento de esos niveles y menos aún (y como ya hemos dicho) que el comprador fuera informado de ello. De modo que el vendedor no ha probado que existió una obligación exigible y omitida por el comprador que hubiera permitido detectar la pérdida de lubricante antes de que se produjera la avería o el deterioro irreversible de la caja de cambios.

Respecto al Informe pericial, en el mismo se indica que:

Tras las comprobaciones realizadas, se ha constatado la existencia de una fractura estructural en la carcasa de aluminio de la caja de cambios, localizada en el alojamiento del rodamiento trasero del eje primario. La morfología y ubicación del daño resultan técnicamente compatible con un proceso de gripaje o bloqueo de dicho rodamiento, circunstancia que habría generado esfuerzos internos anómalos y sobrecargas mecánicas suficientes para provocar la fisura y posterior rotura del material.

Del mismo modo, no se han apreciado deformaciones externas, marcas de impacto ni indicios que permitan relacionar la rotura con un impacto directo de un objeto sólido externo.

Asimismo se observan restos de lubricante de transmisión resacos tanto en la zona inferior del vehículo como en el área de la fractura, sin presencia de goteo ni acumulación abundante de aceite en el exterior del conjunto, lo que sugiere que la rotura no es reciente y que, en su caso, el proceso de pérdida de lubricante se habría producido de forma progresiva.

Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16
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			
Firmante			
Url de verificación		Página	9/11

Por todo lo expuesto, los daños descritos son coherentes con una avería interna derivada de un fallo del rodamiento del eje primario y la consecuente fractura de su alojamiento en la carcasa de la caja de cambios, siendo precisa la sustitución completa de la caja de cambios.

De lo anterior, y de lo expuesto el día de la audiencia oral, este órgano colegiado entiende que estando el coche en movimiento, la pieza con bolas de metal que permite que el eje principal de la caja de cambios gire a miles de revoluciones, se atascó, se bloqueó, se gripó. La fuerza que generó ese bloqueo (el rodamiento quiere seguir girando pero no puede al estar atascado) liberó una energía que es transmitida sobre la carcasa de aluminio (que protege el mecanismo) que termina rompiéndose (fractura estructural). Se conoce así, cómo sucedieron los hechos pero el Informe pericial nada dice sobre la causa del gripado o bloqueo. El Informe pericial no solo no imputa responsabilidad alguna al propietario del vehículo sino que además excluye como causa de la avería un factor externo refiriéndose a una avería interna en la caja de cambio, que bien puede producirse por falta de lubricante, como por otros motivos como pudiera ser un desgaste del material, fatiga o rotura de algún otro elemento interno que provocase el bloqueo del rodamiento, el posterior rompimiento y como consecuencia el filtrado del lubricante. Porque, como se indica en el Informe pericial

En el momento de la peritación no fue posible realizar prueba dinámica debido al desmontaje previo de la caja de cambios. Asimismo debe hacerse constar que, al encontrarse dicha caja de cambio desmontada, depositada en un palé y empaquetada en el interior de las instalaciones, no ha sido posible determinar con certeza cuál era su estado exacto de funcionamiento con anterioridad a la visita, ni verificar directamente los síntomas descritos por el usuario del vehículo.

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, aclaración o complemento del laudo,

Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16
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			
Firmante			
Url de verificación		Página	10/11

dicho plazo 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 la que refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

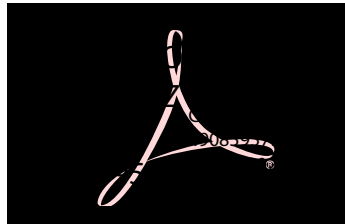
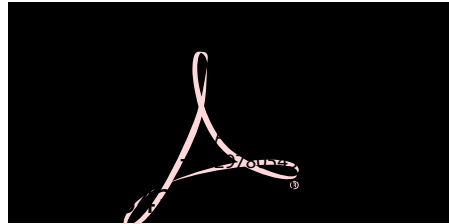
Y, para que así conste, firma el presente Laudo el Colegio Arbitral en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

La Presidenta del Colegio Arbitral

La Árbitro/Organizaciones Empresariales

El Árbitro/Asociaciones de Consumidores

Ante mí: La Secretaría del Colegio Arbitral



Código Seguro de Verificación		Fecha	14/08/2026 10:18:16	
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				
Firmante				
Url de verificación		Página	11/11	